



guía de solución de problemas

estación de trabajo hp xw4000
estación de trabajo hp xw6000

Número de referencia del documento: 301545-071

Octubre de 2002

Esta guía proporciona consejos y soluciones útiles para solucionar problemas de los productos anteriores así como posibles problemas de hardware y software.

© 2002 Hewlett-Packard Company

Compaq y el logotipo de Compaq son marcas comerciales de Compaq Information Technologies Group, L.P. en los Estados Unidos y en otros países.

Microsoft, MS-DOS, Windows y Windows NT son marcas comerciales de Microsoft Corporation, en los Estados Unidos y en otros países.

Todos los nombres de otros productos mencionados en este documento son marcas comerciales de sus respectivas empresas.

Hewlett-Packard Company no será responsable de los errores técnicos o editoriales contenidos en este documento o de los daños resultantes o secundarios relacionados con la provisión, rendimiento o uso de este material. La información en este documento se proporciona "tal cual" sin garantía de ningún tipo, incluidas, pero sin limitarse a, las garantías implícitas de comercialización y mantenimiento para objetivos concretos, y se puede cambiar sin previo aviso. Las garantías para los productos HP están estipuladas en las declaraciones expresas de garantía limitada que acompañan a dichos productos. La información contenida en este documento no debe interpretarse como una garantía adicional.

Este documento contiene información de marca que está protegida por copyright. No se puede fotocopiar, reproducir o traducir a otra lengua ninguna parte de este documento sin el consentimiento por escrito de Hewlett-Packard Company.



ADVERTENCIA: Cuando el texto aparece de este modo, significa que si no se siguen las instrucciones pueden producirse lesiones e incluso la muerte.



PRECAUCIÓN: Cuando el texto aparece de este modo, significa que si no se siguen las indicaciones se puede dañar el equipo o perder información.

guía de solución de problemas
estación de trabajo hp xw4000
estación de trabajo hp xw6000
Primera edición (Octubre de 2002)
Número de referencia del documento: 301545-071

Contenido

1 Características de diagnóstico del equipo

Diagnósticos para Windows	1-1
Detección de diagnósticos para Windows	1-2
Instalación de Diagnósticos para Windows	1-3
Utilización de categorías en Diagnósticos para Windows	1-4
Ejecución de pruebas de diagnóstico en Diagnósticos para Windows	1-7
Registro de configuración	1-10
Instalación de Registro de configuración	1-10
Ejecución de Registro de configuración	1-11
Remote Diagnostics Enabling Agent	1-12
Instalación y actualización de Remote Diagnostics Enabling Agent	1-13
Ejecución de Remote Diagnostics Enabling Agent	1-13
Protección del software	1-14
Restauración del software	1-14

2 Solución de problemas sin la utilidad Diagnósticos

Consejos útiles	2-2
Solución de problemas generales	2-4
Solución de problemas de la fuente de alimentación	2-8
Solución de problemas de disquetes	2-11
Solución de problemas de la unidad de disco duro	2-16
Solución de problemas de visualización	2-20
Solución de los problemas de sonido	2-23
Solución de problemas de impresión	2-26
Solución de problemas del teclado y del ratón	2-28
Solución de problemas de instalación de hardware	2-30
Solución de problemas de red	2-32
Solución de problemas de procesador	2-36
Solución de problemas de memoria	2-37

Solución de problemas de dispositivos SCSI	2-39
Solución de problemas de CD-ROM y DVD	2-40
Solución de problemas de software.....	2-42
Contacto con el servicio de atención al cliente	2-44

A Mensajes de error de la POST

Códigos numéricos y mensajes de texto de la POST	A-1
Indicadores LED del teclado, LED del panel frontal y códigos audibles durante el diagnóstico de la POST	A-17

B Seguridad de contraseña y restablecimiento de la CMOS

Restablecimiento del puente de contraseña.....	B-2
Borrado y restablecimiento de la CMOS	B-3
Utilización del botón CMOS	B-3
Utilización de Computer Setup para restablecer la CMOS	B-5

C Sistema de protección de unidades (DPS)

Acceso a DPS mediante Diagnósticos para Windows	C-2
Acceso a DPS mediante Computer Setup	C-3

D Configuración de la salida de audio analógica/digital

Microsoft Windows 98 y Microsoft Windows 2000.....	D-1
Microsoft Windows NT 4.0	D-2
Microsoft Windows XP.....	D-3

E Instalación de controladores SCSI para la instalación de Windows NT

Índice

Características de diagnóstico del equipo

Diagnósticos para Windows

La utilidad Diagnósticos para Windows (DFW) es un componente de Intelligent Manageability que permite ver información acerca de la configuración del hardware y del software del equipo durante la ejecución de Microsoft Windows (Microsoft Windows 98, Microsoft Windows Me, Microsoft Windows 2000, Microsoft Windows NT 4.0 y Microsoft Windows XP). También permite realizar pruebas de hardware y software en los subsistemas del equipo.

Al iniciar Diagnósticos para Windows, aparecerá la pantalla de descripción general, que muestra la configuración actual del equipo. Desde la pantalla de descripción general, se puede acceder a varias categorías de información acerca del equipo y a la pestaña de **prueba**. La información en cada pantalla de la utilidad puede guardarse en un archivo o imprimirse.



Para probar todos los subsistemas, debe conectarse como administrador. Si no se conecta como administrador, no podrá probar algunos subsistemas. La incapacidad para probar un subsistema se indicará mediante un mensaje de error debajo del nombre del subsistema en la ventana de prueba o mediante casillas de verificación sombreadas que no se pueden seleccionar.

Use Diagnósticos para Windows en las siguientes situaciones para:

- Determinar si el sistema reconoce todos los dispositivos instalados en el ordenador y funcionan correctamente. Ejecutar pruebas es opcional, pero se recomienda después de instalar o conectar un nuevo dispositivo.
- Puede que no se detecten los dispositivos de terceros no compatibles con HP. Guarde, imprima o visualice la información generada por la utilidad. Debe ejecutar pruebas y tener disponible el informe impreso antes de llamar al centro de atención al cliente.

Detección de diagnósticos para Windows

El equipo se envía con Diagnósticos para Windows precargado, pero no preinstalado. Puede que lo haya instalado antes, junto con otras utilidades, o puede que lo haya instalado otro usuario.

Para determinar si Diagnósticos para Windows está instalado:

1. Acceda a la ubicación de los iconos de diagnósticos:
 - En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control**.
 - En Windows XP Home o Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento**.
2. Observe los iconos que se muestran.
 - Si se incluyen los iconos Registro de configuración y Diagnósticos para Windows, la utilidad Diagnósticos para Windows está instalada.
 - Si no se incluyen los iconos Registro de configuración y Diagnósticos para Windows, la utilidad Diagnósticos para Windows está cargada, pero no está instalada.

Instalación de Diagnósticos para Windows

Esta operación solamente es necesaria si el software del programa de diagnósticos se ha cargado en la unidad de disco duro pero no se ha instalado.

1. Cierre todas las aplicaciones de Windows.
2. Instale la utilidad Diagnósticos para Windows:
 - ❑ En Windows XP Professional, seleccione el ícono **Inicio > Configuración de software**. Seleccione **Diagnósticos para Windows > el botón Siguiente** y siga las instrucciones en la pantalla.
 - ❑ En Windows 2000 Professional y Windows XP Home:
 - ◆ Si el ícono Configuración de software está en el escritorio, seleccione el ícono **> Diagnósticos para Windows > el botón Siguiente** y siga las instrucciones en la pantalla.
 - ◆ Si el ícono Configuración de software no está en el escritorio, seleccione **Inicio > Ejecutar**.

En Windows 2000 Professional, en la línea de comandos, escriba:

C:\cpqapps\setup.exe preload /s

Se mostrará el ícono Configuración de software en el escritorio.

En Windows XP Home, en la línea de comandos, escriba:

C:\CPQAPPS SETUP.EXE PRELOAD programs /S

Se mostrará el ícono Configuración de software en el menú **Todos los programas**. Para acceder al ícono Configuración, seleccione **Inicio > Todos los programas**.

3. Haga clic en **Siguiente** para instalar el programa Diagnósticos para Windows.
4. Una vez finalizada la instalación, puede que el sistema le solicite reiniciar el equipo o puede que éste se reinicie automáticamente. En el caso de que deba reiniciar, haga clic en **Finish (Terminar)** para reiniciar el equipo o en **Cancel (Cancelar)** para salir del programa. Debe reiniciar el equipo para finalizar la instalación de Diagnósticos para Windows.



Si desea actualizar una versión existente de Diagnósticos para Windows instalada en el equipo, visite www.compaq.com/support/files y haga clic en el producto correspondiente. En la ventana siguiente, localice **Option 2 – Locate by Category** (**Opción 2 – Localizar por categoría**). Seleccione **Management Applications and Utilities** (**Gestión de aplicaciones y utilidades**). Haga clic en **Locate Software** (**Localizar software**) y descargue la última versión. Ejecute el archivo descargado y seleccione **Repair** (**Reparar**) para actualizar la versión instalada. La nueva versión sobreescribirá la antigua.

Utilización de categorías en Diagnósticos para Windows

Para utilizar las categorías debe hacer lo siguiente:

1. Haga clic en **Inicio > Compaq Information Center** (**Centro de información de Compaq**) > **Diagnostics for Windows** (**Diagnósticos para Windows**). También puede seleccionar el ícono **Diagnostics for Windows** (**Diagnósticos para Windows**), ubicado en el Panel de control.

En la pantalla aparece una descripción general del hardware y del software del equipo.

 - En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control** y seleccione **Diagnostics for Windows** (**Diagnósticos para Windows**).
 - En Windows XP Home o Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento** y seleccione **Diagnostics for Windows** (**Diagnósticos para Windows**).
2. Para obtener información específica de hardware y software, seleccione una categoría en el menú desplegable de categorías o bien el ícono correspondiente en la barra de herramientas.



A medida que el cursor se desplace por encima de los iconos de la barra de herramientas, el nombre de categoría correspondiente se visualizará junto al cursor.

3. Para obtener información detallada de una categoría seleccionada, haga clic en **More (Más)** en el cuadro **Information Level (Nivel de información)** situado en la esquina inferior izquierda de la ventana o bien haga clic en **Level (Nivel)** en la parte superior de la pantalla y seleccione **More (Más)**.
4. Revise, imprima o guarde esta información según sea necesario.



Para imprimir la información, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, seleccione **Print (Imprimir)**. Seleccione una de las opciones siguientes: **Detailed Report (All Categories) (Informe detallado (Todas las categorías))**, **Summary Report (All Categories) (Informe resumido (Todas las categorías))** o **Current Category (Categoría actual)**. Haga clic en **OK (Aceptar)** para imprimir el informe que haya seleccionado.



Para guardar la información, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, seleccione **Save As (Guardar como)**. Seleccione una de las opciones siguientes: **Detailed Report (All Categories) (Informe detallado (Todas las categorías))**, **Summary Report (All Categories) (Informe resumido (Todas las categorías))** o **Current Category (Categoría actual)**. Haga clic en **OK (Aceptar)** para guardar el informe que haya seleccionado.

5. Para salir de Diagnósticos para Windows, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, en **Exit (Salir)**.

Barra de menús: File (Archivo), Categories (Categorías), Navigation (Navegación), Level (Nivel), Tab (Pestaña), Help (Ayuda)

En la parte superior de la pantalla de Diagnósticos para Windows aparece la barra de menús que consiste en seis menús desplegables:

- **File (Archivo):** Save As (Guardar como), Print (Imprimir), Printer Setup (Configurar impresora), Exit (Salir)
- **Categories (Categorías):** consulte la lista de categorías en la sección siguiente
- **Navigation (Navegación):** Previous Category (Categoría anterior) (**F5**), Next Category (Categoría siguiente) (**F6**)
- **Level (Nivel):** Less (Menos) (**F7**), More (Más) (**F8**) <información en la pantalla>

- Tab (Pestaña): Overview (Descripción general), Test (Prueba), Status (Estado), Log (Registro), Error
- Help (Ayuda): Contents (Contenido), How to use Help (Cómo utilizar la Ayuda), About (Acerca de)

Barra de herramientas: iconos para categorías diferentes de información

Debajo de la barra de menús hay una fila de iconos para cada una de las siguientes categorías de información acerca del equipo:

- System (Sistema): información sobre la placa del sistema, la ROM, la fecha y la hora
- Asset Control (Control de activo): información sobre la etiqueta de inventario, el número de serie del sistema y el procesador
- Input Devices (Dispositivos de entrada): información sobre el teclado, el ratón y el joystick
- Communication (Comunicación): puertos en el sistema e información sobre cada puerto
- Storage (Almacenamiento): unidades de almacenamiento en el sistema e información sobre cada unidad
- Graphics (Gráficos): información sobre el sistema de gráficos
- Memory (Memoria): información sobre la memoria de la placa del sistema y de Windows
- Multimedia (Multimedia): información sobre almacenamiento óptico (CD, DVD, etc.) y sonido
- Windows: información sobre Windows
- Architecture (Arquitectura): información sobre el dispositivo PCI
- Resources (Recursos): información sobre IRQ, E/S y el mapa de memoria
- Health (Salud): estado de la temperatura del sistema y las unidades de disco duro
- Miscellaneous (Otros): CMOS, DMI, BIOS, sistema, nombre del producto y número de serie

Tab (Pestaña): Overview (Descripción general), Test (Prueba), Status (Estado), Log (Registro), Error

Debajo de la barra de herramientas hay cinco pestañas:

- Overview (Descripción general): la ventana de descripción general muestra información global acerca del equipo. Se trata de la ventana que aparece cuando se inicia la utilidad. La parte lateral izquierda de la ventana muestra información de hardware y la parte lateral derecha muestra información de software.
- Test (Prueba): la ventana de prueba permite seleccionar varias partes del sistema para probarlas. También puede seleccionar el tipo de prueba y el modo de prueba.
- Status (Estado): la ventana de estado muestra el estado de cada prueba en curso. Para cancelar la prueba, haga clic en el botón **Cancel Testing (Cancelar prueba)**.
- Log (Registro): la ventana de registro muestra un registro de pruebas para cada dispositivo.
- Error: la ventana de error muestra cualquier error que haya ocurrido durante la comprobación del dispositivo. En esta ventana se enumeran el dispositivo que se está comprobando, el tipo y el número de errores y el código de error.

Ejecución de pruebas de diagnóstico en Diagnósticos para Windows

Para ejecutar pruebas de diagnóstico:

1. Haga clic en **Inicio > Compaq Information Center (Centro de información de Compaq) > Diagnostics for Windows (Diagnósticos para Windows)**. También puede seleccionar el ícono **Diagnostics for Windows (Diagnósticos para Windows)**, ubicado en el Panel de control.
 - En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control**, y seleccione **Diagnostics for Windows (Diagnósticos para Windows)**.
 - En Windows XP Home o Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento**, y seleccione **Diagnostics for Windows (Diagnósticos para Windows)**.

En la pantalla aparece una descripción general del hardware y del software del equipo. Aparecerán cinco pestañas debajo de la fila de iconos: **Overview (Descripción general)**, **Test (Prueba)**, **Status (Estado)**, **Log (Registro)** y **Error**.

2. Haga clic en la pestaña **Test (Prueba)** o bien haga clic en **Tab (Pestaña)** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Test (Prueba)**.
3. Seleccione una de las opciones siguientes:
 - Quick Test (Prueba rápida): ejecuta una prueba rápida general en todos los dispositivos. No es necesaria la intervención del usuario si se ha seleccionado el modo desasistido.
 - Complete Test (Prueba completa): ejecuta una comprobación completa en todos los dispositivos. El usuario puede seleccionar el modo interactivo o el modo desasistido.
 - Custom Test (Prueba personalizada): sólo ejecuta las pruebas seleccionadas por el usuario. Para seleccionar dispositivos o pruebas específicos, localice el dispositivo en la lista y, a continuación, seleccione la casilla de verificación que aparece junto a cada prueba. Una vez seleccionados, aparecerá una marca de selección roja en la casilla. En algunas de las pruebas seleccionadas puede ser necesaria la intervención del usuario.



Para probar todos los subsistemas, debe conectarse como administrador. Si no se conecta como administrador, no podrá probar algunos subsistemas. La incapacidad para probar un subsistema se indicará mediante un mensaje de error debajo del nombre del subsistema en la ventana de prueba o mediante casillas sombreadas que no se pueden marcar.

4. Seleccione **Interactive Mode (Modo interactivo)** o **Unattended Mode (Modo desasistido)**. En el modo interactivo, el software de diagnóstico le solicitará datos durante las pruebas que lo requieran. Algunas pruebas requieren interacción y, por tanto, aparecerán errores o se interrumpirá la comprobación si se seleccionan en modo desasistido.
 - El modo interactivo proporciona un máximo control sobre el proceso de prueba. Determine si se pasó o falló la prueba; se le puede solicitar que inserte o elimine dispositivos.
 - En el modo desatendido no aparecen solicitudes. Si se encuentran errores, se muestran cuando finaliza la prueba.

5. Haga clic en el botón **Begin Testing (Iniciar la prueba)** en la parte inferior de la ventana. Aparecerá el estado de la prueba, en el que se muestra el progreso y el resultado de cada prueba. Para obtener más detalles sobre la ejecución de pruebas, haga clic en la pestaña **Log (Registro)** o bien haga clic en **Tab (Pestaña)** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Log (Registro)**.
6. Para ver un informe de prueba, seleccione una pestaña:
 - La pestaña **Status (Estado)** resume las pruebas realizadas, pasadas y falladas durante la sesión de prueba actual.
 - La pestaña **Log (Registro)** enumera las pruebas ejecutadas en el sistema, el número de veces que se ha ejecutado cada prueba, el número de errores encontrados en cada prueba y el tiempo de ejecución total de cada prueba.
 - La pestaña **Error (Error)** enumera todos los errores encontrados en el ordenador con los códigos de error.
7. Para guardar un informe de prueba:
 - Seleccione la pestaña **Log (Registro)**, y el botón **Save (Guardar)** para guardar un informe de la pestaña Log (Registro).
 - Seleccione la pestaña **Error (Error)**, y el botón **Save (Guardar)** para guardar un informe de la pestaña Error.
8. Para imprimir un informe de prueba:
 - Si el informe está en la pestaña Log (Registro), seleccione **File (Archivo) > Save As (Guardar como)** e imprima el archivo desde la carpeta.
 - Si el informe está en la pestaña Error, seleccione la pestaña **Error** y el botón **Print (Imprimir)**.
9. Si se producen errores, haga clic en la pestaña de **error** para obtener información detallada y conocer las acciones recomendadas. Mediante las acciones recomendadas, usted mismo podrá resolver algunos problemas.
10. Haga clic en **Print (Imprimir)** o guarde la información de error en el caso de que necesite ponerse en contacto con su distribuidor o proveedor de servicios autorizado.
11. Para salir de Diagnósticos para Windows, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, en **Exit (Salir)**.

Registro de configuración

La utilidad Registro de configuración es una herramienta de recopilación de información basada en Windows similar a otras herramientas de gestión de Compaq. Recopila información crucial de hardware y software de varios subsistemas del equipo para proporcionar una visión completa del equipo. Registro de configuración permite identificar y comparar automáticamente cambios de configuración, y tiene la capacidad de mantener un historial de configuración. La información puede guardarse como un historial de varias sesiones.

Esta utilidad se desarrolló para permitir resolver problemas sin tener que desconectar el ordenador y ayudar a maximizar la disponibilidad de dicho ordenador. La información obtenida mediante la utilidad sirve para la solución de problemas del sistema y facilita el proceso de servicio al permitir identificar rápida y fácilmente las configuraciones del sistema, lo que constituye el primer paso en la solución de problemas de servicio.

Registro de configuración recopila automáticamente información de hardware y software del sistema operativo para proporcionar una visión general del sistema. Recopila información sobre elementos como por ejemplo la ROM, la etiqueta de inventario, el procesador, las unidades físicas, los dispositivos PCI, la memoria, los gráficos, el número de versión del sistema operativo, los parámetros del sistema operativo y los archivos de arranque del sistema operativo y los visualiza. Si el archivo *Base.log* original se encuentra en el directorio *cpqdiags*, el archivo *Base.log* se visualiza junto al archivo *Now.log* en una ventana dividida donde se indican las diferencias entre los dos resaltadas de color rojo.

Instalación de Registro de configuración

Registro de configuración es parte de Diagnósticos para Windows. Siempre que actualice Diagnósticos para Windows, también se actualiza la utilidad Registro de configuración.

Ejecución de Registro de configuración

Para ejecutar este programa:

1. Haga clic en **Inicio > Compaq Information Center (Centro de información de Compaq) > Configuration Record (Registro de configuración)**. También puede seleccionar el ícono **Configuration Record (Registro de configuración)**, ubicado en el Panel de control.
 - En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control** y seleccione **Configuration Record (Registro de configuración)**.
 - En Windows XP Home o Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento** y seleccione **Configuration Record (Registro de configuración)**.



La utilidad Registro de configuración tiene dos opciones de vista: **Show Changed Items Only (Mostrar sólo elementos cambiados)** y **Show All (Mostrar todo)**. La vista predeterminada es **Show Changed Items Only (Mostrar sólo elementos cambiados)**, por tanto, todo el texto se visualiza de color rojo puesto que sólo muestra las diferencias. Si se pasa a **Show All (Mostrar todo)**, aparecerá la vista completa y global del sistema.

2. La vista predeterminada es **Show Changed Items Only (Mostrar sólo elementos cambiados)**. Para ver toda la información recopilada por Registro de configuración, haga clic en **View (Ver)** en la parte superior de la ventana y seleccione **Show All (Mostrar todo)** o bien haga clic en el ícono **Show All Items (Mostrar todos los elementos)**.
3. Para guardar la información de la ventana izquierda o derecha, seleccione **File (Archivo) > Save Window File (Guardar archivo de ventana)** y, a continuación, seleccione **Left Window File (Archivo de ventana izquierda)** o **Right Window File (Archivo de ventana derecha)**.



El hecho de guardar la configuración del equipo periódicamente permite al usuario mantener un historial de la configuración. Este historial puede resultar útil a su proveedor de servicios en el caso de que surja un problema en el sistema que sea necesario depurar.

4. Para salir de Registro de configuración, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, en **Exit (Salir)**.

Remote Diagnostics Enabling Agent

Esta utilidad se desarrolló para permitir resolver los problemas de forma más rápida sin tener que visitar una página Web y desconectar el equipo, y para ayudar a maximizar la disponibilidad del equipo. La información obtenida mediante la utilidad sirve para la solución de problemas del equipo y facilita el proceso de servicio al permitir identificar rápida y fácilmente los problemas del equipo.



Remote Diagnostics Enabling Agent sólo funciona si Diagnósticos para Windows también está instalado.

Remote Diagnostics Enabling Agent proporciona una interfaz de explorador Web a Diagnósticos para Windows. Esto permite el control remoto de diagnósticos y facilita la transferencia de información del equipo desde máquinas remotas a un proveedor de servicios.

Remote Diagnostics Enabling Agent captura la configuración de hardware y permite realizar pruebas de forma remota para diagnosticar problemas del equipo. Además, Remote Diagnostics Enabling Agent identifica cualquier problema de dispositivos de hardware del equipo señalado por los agentes de gestión HP. Remote Diagnostics Enabling Agent selecciona automáticamente estos dispositivos de hardware para comprobarlos.

La utilización de Remote Diagnostics Enabling Agent reduce el tiempo y el esfuerzo necesarios para realizar las tareas de diagnóstico del hardware. Al permitir al personal de servicio acceder directamente a las herramientas de diagnóstico de hardware del equipo, Remote Diagnostics Enabling Agent proporciona una vista de los dispositivos de hardware del equipo y las pruebas disponibles para identificar los problemas de hardware con la facilidad y simplicidad de una sola herramienta. Este enfoque minimiza el tiempo de solución de problemas, así como los recursos de administración dado que se ahorra tiempo en visitas a páginas Web o en comunicaciones telefónicas con los usuarios para resolver los problemas de hardware del equipo cuando se producen.



Remote Diagnostics Enabling Agent está precargado en la mayoría de los ordenadores y está disponible en un SoftPaq en <http://www.compaq.com> bajo **Management and System Software (Software de gestión y del sistema)**.

Instalación y actualización de Remote Diagnostics Enabling Agent

Para instalar o actualizar una versión existente de Remote Diagnostics Enabling Agent:

1. Visite <http://www.compaq.com/support/files> y haga clic en el producto correspondiente.
2. En la ventana siguiente, localice **Option 2 – Locate by Category** (**Opción 2 – Localizar por categoría**).
3. Seleccione el sistema operativo adecuado y la categoría de **Management and System Software** (**Software de gestión y del sistema**).
4. Haga clic en **Locate Software** (**Localizar software**) y descargue la última versión.
5. Ejecute el archivo descargado. Si está actualizando una versión existente, seleccione **Repair** (**Reparar**) para actualizar la versión instalada. La nueva versión sobreescribirá la antigua.

Ejecución de Remote Diagnostics Enabling Agent

1. Seleccione el ícono **Remote Diagnostics** (**Diagnósticos remotos**) ubicado en el Panel de control.



Remote Diagnostics Enabling Agent permite ejecutar la prueba de diagnóstico o la utilidad Registro de configuración en una ventana de explorador. Ambas utilidades pueden ejecutarse remota o localmente.

2. Para salir de Diagnósticos remotos, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, en **Close (Cerrar)**.

Protección del software

Para proteger el software de pérdidas o daños, debe realizar una copia de seguridad de todo el software del sistema, aplicaciones y archivos relacionados almacenados en la unidad de disco duro. Para obtener instrucciones sobre cómo hacer copias de seguridad de los archivos de datos, consulte la documentación de la utilidad de copia de seguridad o del sistema operativo.

Restauración del software

El sistema operativo y el software se pueden restaurar a su estado original, tal como estaban cuando adquirió el equipo, mediante el Kit de restauración de Compaq. Consulte el Kit de restauración de Compaq para obtener instrucciones detalladas sobre cómo utilizar esta función.

Solución de problemas sin la utilidad Diagnósticos

En esta guía encontrará información sobre cómo identificar y corregir problemas menores de disco, gráficos, memoria y software. También se ofrece una explicación de la mayoría de los mensajes que pueden mostrarse en la pantalla, incluidos los mensajes de errores específicos que pueden aparecer durante la autocomprobación al arrancar (POST) al iniciar el equipo.

En el modo de mensajes de POST desactivados, se eliminan la mayoría de los mensajes del sistema durante la POST, entre ellos los mensajes de recuento de la memoria y los mensajes de texto que no sean de error. En este modo, aparece el logotipo de HP en el monitor del ordenador. Si se produce un error de la POST, aparecerá un mensaje de error en la pantalla. Puede cambiar manualmente el modo de mensajes de la POST y activarlos; para ello, pulse una tecla cualquiera (excepto **F10** o **F12**). El modo predeterminado es el de mensajes de POST desactivados.

El modo de la POST seleccionado determina la velocidad a la que el equipo carga el sistema operativo y el grado en que éste se somete a pruebas.

La función Quick Boot (arranque rápido) no realiza todas las pruebas que afectan al sistema, entre ellas la prueba de memoria. La función Full Boot (arranque completo) realiza todas las pruebas del sistema basadas en la memoria ROM y tarda más tiempo en completarse.

Full Boot (arranque completo) puede activarse para que se ejecute de forma regular en un intervalo de tiempo que no supere los 30 días. Para establecer los intervalos, vuelva a configurar el equipo en el modo Full Boot Every x Days (Arranque completo cada x días) en Computer Setup.



Para obtener más información sobre Computer Setup, consulte la publicación *Computer Setup (F10) Utility Guide* (*Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)*).

Consejos útiles

Si tiene problemas poco importantes con el sistema, el monitor o el software, consulte la siguiente lista de sugerencias generales antes de proseguir:

- Compruebe que el equipo y el monitor están conectados a una toma eléctrica que funcione.
- Compruebe que el equipo y el indicador luminoso verde estén encendidos.
- Compruebe que el monitor y el indicador luminoso verde del monitor estén encendidos.
- Si el monitor está oscuro aumente el brillo y el contraste con los controles correspondientes.
- Mantenga pulsada durante unos segundos una tecla cualquiera. Si el sistema emite pitidos, esto indica que el teclado funciona correctamente.
- Compruebe todas las conexiones de los cables con el fin de detectar cualquier conexión suelta o incorrecta.
- Vuelva a configurar el equipo después de instalar una tarjeta de expansión u otra opción que no sea plug and play. Para obtener instrucciones al respecto, consulte “Solución de problemas de instalación de hardware”.
- Asegúrese de que se han instalado todos los controladores de dispositivo necesarios. Por ejemplo, si está utilizando una impresora, debe utilizar un controlador para dicho modelo de impresora.
- Extraiga todos los disquetes del sistema antes de encenderlo.

- Si ha instalado un sistema operativo distinto del que se instala en fábrica, compruebe que sea compatible con el sistema.
- Si su sistema tiene fuentes de vídeo múltiples (incorporadas, adaptadores PCI o AGP) instaladas (vídeo incorporado sólo en determinados modelos) y un solo monitor, se debe conectar el monitor en el conector del monitor en la fuente seleccionada como adaptador VGA principal. Durante el arranque, se desactivan los otros conectores de monitores y, si el monitor está conectado a estos puertos, no funcionará. Puede seleccionar la fuente de VGA predeterminada en Computer Setup (F10).



PRECAUCIÓN: Cuando el equipo está conectado a una fuente de alimentación de CA, se aplica un voltaje a la placa del sistema. Debe desconectar el cable de alimentación de la fuente de alimentación antes de abrir el equipo con el fin de evitar daños a la placa del sistema y a los componentes.

Solución de problemas generales

Es posible que pueda resolver con facilidad los problemas generales que se describen en este apartado. Si un problema persiste y no puede resolverlo o no se siente con la suficiente confianza para realizar la operación, póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado.

Solución de problemas generales

Problema	Causa	Solución
El equipo no se enciende.	El equipo no está conectado a una fuente de alimentación externa.	Conéctelo a una fuente de alimentación externa.
	Los cables de la fuente de alimentación externa no están enchufados.	Asegúrese de que los cables que conectan el equipo a la fuente de alimentación externa estén enchufados correctamente y que la toma eléctrica de pared esté activa.
	Se ha instalado una tarjeta PCI defectuosa.	Extraiga las tarjetas de expansión recién instaladas.
	Es posible que los cables de alimentación, de datos o de alimentación de la unidad no estén conectados correctamente.	Vuelva a conectar los cables de alimentación, de datos y de alimentación de la unidad.
	El commutador selector de la línea de alimentación, situado en la parte posterior del armazón del equipo, no especifica el valor correcto del voltaje de la línea (115V o 230V) (en algunos modelos).	Seleccione el voltaje de CA correcto con el commutador.

Solución de problemas generales (continuación)

Problema	Causa	Solución
El equipo parece estar bloqueado y no se apaga al pulsar el botón de alimentación.	El control de software del interruptor de alimentación no funciona.	Pulse y mantenga pulsado el botón de alimentación al menos durante cuatro segundos hasta que se apague el ordenador.
El equipo no responderá al teclado o ratón USB.	El equipo está en modo de espera .	Pulse el botón de alimentación para salir del modo de espera .
 PRECAUCIÓN: cuando intente salir del modo de espera , no mantenga pulsado el botón de alimentación durante más de cuatro segundos. Si no, se pierde el modo de espera y perderá los datos.		
La fecha y la hora que se visualizan en el equipo no son correctas.	<p>Es posible que tenga que sustituir la batería del RTC (reloj de tiempo real). La duración de la batería es de 3 a 5 años aproximadamente.</p> <p> La conexión del ordenador una toma de CA activa prolonga la vida de la batería RTC.</p>	<p>Primero, restablezca la hora y la fecha que aparecen en el Panel de control (también se puede utilizar Computer Setup para actualizar la fecha y la hora del RTC). Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> o bien póngase en contacto con un distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la batería del RTC.</p>

Solución de problemas generales (continuación)

Problema	Causa	Solución
El equipo se ha apagado automáticamente y el estado del indicador luminoso de alimentación es uno de los siguientes: 1. Parpadea (rojo o amarillo) cuatro veces por segundo. 2. Parpadea (rojo o amarillo) dos veces separadas por un intervalo de un segundo y seguidas de una pausa de dos segundos. 3. No parpadea.	Se ha sobrepasado la temperatura de la unidad. Es posible que un ventilador esté bloqueado o que no gire. También es posible que el disipador de calor no esté conectado correctamente al procesador.	1. La unidad se encuentra en un entorno con una temperatura demasiado elevada. Espere a que disminuya la temperatura de la unidad. 2. Compruebe que las salidas de ventilación del equipo no estén bloqueadas y que los ventiladores internos funcionen (por ejemplo, el ventilador de la fuente de alimentación, el ventilador del armazón o el ventilador del procesador). 3. Compruebe que el disipador de calor esté colocado correctamente. 4. Póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado.
	Se ha sobrepasado la temperatura de la unidad debido a que el equipo estaba funcionando sin el panel de acceso o la cubierta.	Vuelva a colocar el panel de acceso o la cubierta y espere a que la temperatura del ordenador descienda antes de encender el ordenador.
	El deflector del aire (si se requiere) no está instalado correctamente para redirigir el flujo de aire hacia el procesador.	Vuelva a colocar el deflector de aire según las indicaciones que aparecen en la publicación <i>Guía de referencia del hardware</i> .
	Se ha producido un fallo en el ventilador del sistema o del procesador.	Póngase en contacto con el proveedor de servicio técnico autorizado para sustituir el ventilador del sistema o del procesador.

Solución de problemas generales (continuación)

Problema	Causa	Solución
El equipo se detiene periódicamente.	El controlador de red está cargado pero no se ha establecido ninguna conexión de red.	Establezca una conexión de red o utilice la utilidad Computer Setup o el administrador de dispositivos de Microsoft Windows para desactivar el Controlador de red.
No se puede extraer la cubierta del equipo o el panel de acceso.	La función de bloqueo de Smart Cover, que poseen algunos equipos, está bloqueada.	Desbloquee el bloqueo de Smart Cover en la utilidad Computer Setup. La llave de seguridad de Smart Cover, un dispositivo para desactivar manualmente el bloqueo de Smart Cover, puede adquirirse a través de Compaq. Necesitará una llave de seguridad siempre que se olvide de la contraseña, se produzca un corte de la alimentación o falle el equipo.
El rendimiento es deficiente.	La temperatura del procesador es demasiado elevada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el flujo del aire que se dirige al equipo no esté bloqueado. 2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionen correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan si es necesario). 3. Asegúrese de que el disipador de calor del procesador esté instalado correctamente.
El cursor no se mueve al usar las teclas de flecha del teclado numérico.	Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Pulse la tecla Bloq Num . Para utilizar las teclas de flecha, el indicador luminoso de Bloq Num no debe estar encendido.

Solución de problemas de la fuente de alimentación

Solución de problemas de la fuente de alimentación

Problema	Causa	Solución
El equipo no se enciende (el indicador luminoso de alimentación, situado en la parte frontal del equipo, no está encendido).	El equipo no está conectado a una fuente de alimentación externa.	Conéctelo a una fuente de alimentación externa.
	Los cables de la fuente de alimentación externa no están enchufados.	Asegúrese de que los cables que conectan el equipo con la fuente de alimentación externa estén enchufados correctamente y de que la toma eléctrica de pared esté activa.
	El interruptor de alimentación no está conectado a la placa del sistema (sólo se admite en determinados modelos).	Enchufe el cable del interruptor de alimentación en la placa del sistema.
	El conmutador selector de la línea de alimentación, situado en la parte posterior del armazón del equipo, no especifica el valor correcto del voltaje de la línea (115V o 230V) (en algunos modelos).	Seleccione el voltaje de CA correcto con el conmutador.
	La toma eléctrica de pared es defectuosa.	Para comprobar la toma eléctrica, conecte otro dispositivo eléctrico en dicha toma.

Solución de problemas de la fuente de alimentación (continuación)

Problema	Causa	Solución
El indicador luminoso de alimentación parpadea (rojo o amarillo) cada dos segundos en la mayoría de los modelos.	La fuente de alimentación se ha sobrecargado o se ha detectado un cortocircuito.	Desconecte el equipo de la fuente de alimentación de CA. Desconecte también las tarjetas PCI y los cables de alimentación interna de todos los dispositivos. Vuelva a conectar los dispositivos uno a uno y encienda el equipo para identificar la causa.
	El cable de alimentación de la unidad de disquete no está conectado correctamente.	Al conectar el cable de alimentación a la unidad de disquete, compruebe que las cuatro patillas de la unidad estén conectadas al conector del cable de alimentación.
	La fuente de alimentación se interrumpe cuando aumenta la temperatura del equipo. Se ha producido una sobrecarga térmica ocasionada por un ventilador estropeado.	Sustituya la fuente de alimentación.
	La fuente de alimentación no se enciende a causa de un fallo de la fuente de alimentación interna.	Sustituya la fuente de alimentación.
La fuente de alimentación se interrumpe de forma intermitente.	El conmutador selector de la línea de alimentación, situado en la parte posterior del armazón del equipo, no especifica el valor correcto del voltaje de la línea (115V o 230V) (en algunos modelos).	Seleccione el voltaje de CA correcto con el conmutador.

Solución de problemas de la fuente de alimentación (continuación)

Problema	Causa	Solución
La fuente de alimentación se interrumpe de forma intermitente. <i>(continuación)</i>	La fuente de alimentación no se enciende a causa de un fallo de la fuente de alimentación interna.	Sustituya la fuente de alimentación.
El equipo se ha apagado automáticamente y el estado del indicador luminoso de alimentación es uno de los siguientes: 1. Parpadea (rojo o amarillo) cuatro veces por segundo. 2. Parpadea en rojo dos veces separadas por un intervalo de un segundo, seguidas de una pausa de dos segundos, o bien 3. No parpadea.	Se ha sobrepasado la temperatura de la unidad. Es posible que un ventilador esté bloqueado o que no gire, o bien que el disipador de calor no esté conectado correctamente al procesador.	<ol style="list-style-type: none">1. La unidad se encuentra en un entorno con una temperatura demasiado elevada. Espere a que disminuya la temperatura de la unidad.2. Compruebe que las salidas de ventilación del equipo no estén bloqueadas y que los ventiladores internos funcionen (por ejemplo, el ventilador de la fuente de alimentación, el ventilador del armazón o el ventilador del procesador).3. Compruebe que el disipador de calor esté colocado correctamente.4. Póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado.

Solución de problemas de disquetes

En la tabla siguiente hallará las causas comunes y las soluciones para los problemas de disquetes.



Es posible que tenga que volver a configurar el equipo al agregar o quitar hardware, por ejemplo, una unidad de disquete adicional. Para obtener instrucciones al respecto, consulte “Solución de problemas de instalación de hardware”.

Solución de problemas de disquetes

Problema	Causa	Solución
El indicador luminoso de la unidad de disquete permanece encendido.	El disquete está dañado.	En Microsoft Windows 98 ejecute la aplicación ScanDisk. Haga clic en Inicio > Programas > Accesorios > Herramientas del sistema > ScanDisk . En Microsoft Windows 2000, Microsoft Windows NT y Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio , después haga clic en Explorar y seleccione una unidad. A continuación, seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .
	El disquete no está insertado correctamente.	Extraiga el disquete y vuelva a insertarlo.
	El botón de la unidad no está presionado.	Presione el botón de la unidad.
	Los archivos grabados en el disquete están dañados.	Compruebe los disquetes de programas.
	El cable de la unidad no está conectado correctamente.	Vuelva a conectar el cable de la unidad.

Solución de problemas de disquetes (continuación)

Problema	Causa	Solución
No se detecta la unidad.	El cable está suelto.	Vuelva a conectar los cables de alimentación y de datos de la unidad de disquete.
	La unidad extraíble no está colocada correctamente.	Vuelva a colocar la unidad.
	Sin apagar el equipo, ha intentado conectar una unidad de disco duro extraíble que tiene activada la función de seguridad del bloqueo de unidad. (Esta función sólo se admite en determinados modelos.)	Cierre Windows y apague el equipo. Inserte la unidad en el compartimiento multiuso, si no lo ha hecho todavía. Encienda el equipo.
La unidad de disquete no puede grabar en un disquete.	El disquete no está formateado.	Formatee el disquete.
	El disquete está protegido contra grabación.	Utilice otro disquete o elimine la protección contra grabación.
	La grabación no se ha efectuado en la unidad correcta.	Compruebe la letra de unidad en la variable PATH.
	El disquete no dispone de espacio suficiente.	Utilice otro disquete.
El control de grabación en disquete está activado.	Use Computer Setup para comprobar qué valores de configuración de la función de seguridad del almacenamiento están desactivados.	
	El disquete está dañado.	Sustituya el disquete dañado.

Solución de problemas de disquetes (continuación)

Problema	Causa	Solución
No se puede formatear el disquete.	El sistema le informa de que los soportes de almacenamiento no son válidos.	Al formatear un disco en MS-DOS, es posible que tenga que especificar la capacidad del disquete. Por ejemplo, para formatear un disquete de 1,44 MB, escriba el siguiente comando en el indicador de comandos de MS-DOS: FORMAT A: /F:1440
Se ha detectado un error en una transacción de disco.	La estructura de directorios no es correcta, o bien hay un problema con un archivo.	En Windows 98 ejecute la aplicación ScanDisk. Haga clic en Inicio > Programas > Accesorios > Herramientas del sistema > ScanDisk . En Windows 2000, Windows NT y Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio , después haga clic en Explorar y seleccione una unidad. A continuación, seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.
La unidad de disquete no puede leer un disquete.	El disquete no está formateado.	Formatee el disquete. 1. Desde el Explorador de Windows seleccione la unidad (A) de disco. 2. Haga clic con el botón derecho del ratón en la letra de unidad y seleccione Formatear . 3. Seleccione las opciones deseadas y haga clic en Iniciar para empezar a formatear el disquete.

Solución de problemas de disquetes (continuación)

Problema	Causa	Solución
La unidad de disquete no puede leer un disquete. <i>(continuación)</i>	No se utiliza el tipo de disquete correcto para la unidad.	Compruebe el tipo de unidad que utiliza y utilice el tipo de disquete correcto.
	No se lee la unidad correcta.	Compruebe la letra de unidad en la variable PATH.
	El disquete está dañado.	Sustituya el disquete por otro nuevo.
Aparece un mensaje que indica que el disquete del sistema no es válido.	Se ha insertado en la unidad un disquete que no contiene los archivos del sistema necesarios para iniciar el equipo.	Cuando se detenga la actividad de la unidad, extraiga el disquete y pulse la barra espaciadora . El equipo se iniciará.
	Se ha producido un error de disquete.	Reiniciele el equipo pulsando el botón de alimentación.
Mensaje de disco no de sistema o mensaje de ausencia de NTLDR.	El sistema intenta arrancar desde un disco que no es de arranque.	Extraiga el disquete de la unidad.

Solución de problemas de disquetes (continuación)

Problema	Causa	Solución
El sistema no puede arrancar desde un disquete.	El disquete no es de arranque.	Sustitúyalo por un disquete de arranque.
	La opción de arranque desde disquete no está activada en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active el arranque desde disquete en Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de arranque) .
	La opción de arranque desde medio extraíble no está activada en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active la opción Removable Media Boot (Arranque desde medio extraíble) en Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) .
	La validación del MBR de disquetes está activada.	Ejecute Computer Setup y desactive la opción Diskette MBR Validation (Validación MBR de disquetes) en Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) .

Solución de problemas de la unidad de disco duro

Solución de problemas de la unidad de disco duro

Problema	Causa	Solución
Ha ocurrido un error de la unidad de disco duro.	La unidad de disco duro tiene sectores dañados o bien ha ocurrido un fallo.	Utilice una utilidad para localizar los sectores dañados y bloquear su uso. Si es necesario, vuelva a formatear la unidad de disco duro.
Se ha detectado un problema en la transacción de disco.	La estructura de directorios no es correcta o bien hay un problema con un archivo.	En Windows 98 ejecute la aplicación ScanDisk. Haga clic en Inicio > Programas > Accesorios > Herramientas del sistema > ScanDisk En Windows 2000, Windows NT y Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio , después haga clic en Explorar y seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .
Unidad no detectada (identificada).	Es posible que un cable esté suelto.	Compruebe las conexiones de los cables.

Solución de problemas de la unidad de disco duro (continuación)

Problema	Causa	Solución
Unidad no detectada (identificada). <i>(continuación)</i>	Es posible que el sistema no reconozca de manera automática un dispositivo recién instalado.	<p>Para obtener las indicaciones de reconfiguración, consulte la sección "Solución de problemas de instalación de hardware". Si el sistema sigue sin reconocer el nuevo dispositivo, compruebe si éste aparece en una de las listas de la utilidad Computer Setup. Si es así, lo más probable es que sea debido a un problema del controlador. De lo contrario, es probable que sea debido a un problema de hardware.</p> <p>Si se trata de una unidad recién instalada, acceda a la utilidad de configuración e intente añadir un intervalo de retardo de la POST en Advanced (Avanzado) > Power-On (Arranque).</p>
	Es posible que la configuración de los puentes de la unidad no sea correcta.	Si se trata de una unidad secundaria que se acaba de instalar utilizando el mismo cable que el de la unidad principal, verifique que los puentes para ambas unidades estén colocados correctamente.
	Es posible que el ID de SCSI no sea correcto.	Compruebe que los ID de SCSI no estén duplicados.
	El Controlador IDE (ATA) de la unidad está desactivado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active los controladores IDE primarios y secundarios en Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) .

Solución de problemas de la unidad de disco duro (continuación)

Problema	Causa	Solución
Unidad no detectada (identificada). <i>(continuación)</i>	La unidad responde lentamente inmediatamente después de arrancar.	Ejecute Computer Setup y aumente el intervalo de retardo de la POST en Advanced (Avanzado) > Power-On Options (Opciones de arranque) .
Mensaje de disco no de sistema o mensaje de ausencia de NTLDR.	El sistema está intentado arrancar desde un disquete que no es de arranque.	Extraiga el disquete de la unidad de disquete.
	El sistema está intentando arrancar desde la unidad de disco duro. Sin embargo, es posible que dicha unidad esté dañada.	Inserte un disquete de arranque en la unidad de disquete y reinicie el equipo. Si la unidad de disco duro continua inaccesible después del arranque desde un disquete y de la activación de la seguridad de MBR, intente restaurar la imagen de MBR guardada anteriormente. Para ello, acceda a la utilidad de configuración y seleccione Security (Seguridad) > Restore Master Boot Record (Restaurar registro de arranque maestro) . (Este procedimiento no se aplica a algunos modelos.)
	Faltan archivos del sistema o no se han instalado correctamente.	Inserte un disquete del sistema de arranque y reinicie el equipo. Verifique que la unidad de disco duro está dividida en particiones y formateada. Si es necesario, instale los archivos del sistema para el sistema operativo correcto.

Solución de problemas de la unidad de disco duro (continuación)

Problema	Causa	Solución
Mensaje de disco no de sistema o mensaje de ausencia de NTLDR. <i>(continuación)</i>	La opción de arranque desde el disco duro no está activada en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active la entrada de la unidad de disco duro en la lista Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de arranque) .
La segunda unidad de disco duro Ultra ATA no funciona con un rendimiento óptimo.	No se utiliza el cable correcto para el tipo de unidad.	Para volver a instalar la segunda unidad de disco duro Ultra ATA, utilice un cable de 80 conductores. Este cable es estándar en algunos modelos.
	Tanto los dispositivos UATA rápidos como los lentos utilizan el mismo cable de datos.	Conecte los dispositivos UATA lentos a un cable de datos independiente que esté conectado al Controlador IDE (ATA) secundario de la placa del sistema.
El equipo no se enciende.	La unidad de disco duro está dañada.	Tenga en cuenta los pitidos y los indicadores luminosos LED del teclado. Para determinar las posibles causas, consulte el apéndice A "Mensajes de error de la POST". Para obtener más información, consulte el documento Garantía Limitada Mundial.
El equipo parece estar bloqueado.	El programa en ejecución no responde a los comandos.	Intente efectuar el procedimiento normal "Apagar el sistema" de Windows. Si no funciona, pulse el botón de alimentación durante un periodo de cuatro segundos como mínimo para apagar el equipo. Para reiniciar el equipo, vuelva a pulsar el botón de alimentación.

Solución de problemas de visualización

Si tiene problemas de visualización, consulte la documentación facilitada con el monitor y las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la siguiente tabla.

Solución de problemas de visualización

Problema	Causa	Solución
Pantalla en blanco.	El monitor no está encendido y el indicador luminoso de éste tampoco.	Encienda el monitor y compruebe que el indicador luminoso del monitor esté encendido.
	Las conexiones de los cables no son correctas.	Compruebe la conexión del cable del monitor al equipo y a la toma eléctrica.
	La función de ahorro de energía está activada.	Pulse una tecla cualquiera o haga clic en el botón del ratón y escriba su contraseña, si se ha definido.
	El valor del conmutador RGB (rojo, verde, azul) del monitor no se ha establecido correctamente.	Establezca 75 ohmios como valor del conmutador RGB. Establezca el valor externo en el conmutador de sincronización, si lo hay.
	La memoria ROM del sistema no funciona correctamente. El sistema se está ejecutando en el modo de bloque de arranque seguro (indicado por un pitido largo seguido de tres cortos).	Vuelva a crear una memoria flash de la ROM con un disquete ROMPaq. Para obtener más información, consulte el apartado que trata sobre la ROM y el bloque de arranque seguro de la publicación <i>Guía de gestión de equipos de sobremesa</i> .
	Se utiliza un monitor de sincronización fija; no se puede sincronizar a la resolución seleccionada.	Asegúrese de que el monitor admite la misma velocidad de barrido que la resolución seleccionada.

Solución de problemas de visualización (continuación)

Problema	Causa	Solución
Pantalla en blanco. (continuación)	El equipo está en modo de espera .	Pulse el botón de alimentación para salir del modo de espera .
	 PRECAUCIÓN: cuando intente salir del modo de espera , no mantenga pulsado el botón de alimentación durante más de cuatro segundos. Si no, se pierde el modo de espera y perderá los datos.	
	El cable del monitor no está conectado al conector correcto.	Si el sistema del equipo tiene un conector de gráficos integrado y un conector de tarjeta AGP, conecte el cable del monitor al conector de la tarjeta AGP, situado en el área de la tarjeta de expansión de la parte posterior del equipo.
	El valor del conmutador selector VGA/BNC no es correcto.	Establezca el valor correcto en el conmutador selector para que se corresponda con la conexión del cable.
Si la función de ahorro de energía está activada, el monitor no funciona correctamente.	El monitor, que no dispone de las funciones de ahorro de energía, se está utilizando con dichas funciones activadas.	Desactive las funciones de ahorro de energía.
Los colores de los gráficos no son correctos.	La impedancia del monitor o del cableado no es correcta.	<ol style="list-style-type: none"> Si está utilizando cables BNC, asegúrese de que los cables BCN rojo, verde y azul estén conectados a los conectores correspondientes del monitor. Asegúrese de que el valor de las entradas RGB del monitor sea de 75 ohmios.

Solución de problemas de visualización (continuación)

Problema	Causa	Solución
Los caracteres aparecen tenues.	Los controles de brillo y contraste no están establecidos correctamente.	Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor.
	Los cables no están conectados correctamente.	Compruebe que el cable de gráficos esté conectado de forma segura al monitor y a la tarjeta de gráficos.
	El valor del conmutador RGB de la parte posterior del monitor no es correcto.	Establezca en externo el valor del conmutador de sincronización. Establezca en 75 ohmios el valor del conmutador RGB (y las opciones de sincronización, siempre que estén disponible). Consulte la documentación facilitada con el monitor.
Imagen de vídeo borrosa o imposibilidad de establecer una determinada resolución.	Si se ha actualizado el hardware Controlador de gráficos, es posible que no se puedan cargar los controladores de gráficos.	Instale los controladores de vídeo del disquete que se incluye en el kit de ampliación.
	El monitor no puede mostrar la resolución solicitada.	Cambie la resolución solicitada.
La pantalla está en blanco.	Es posible que tenga instalada una utilidad de borrado de pantalla, o bien que las funciones de ahorro de energía estén activadas.	Pulse una tecla cualquiera o escriba su contraseña.

Solución de problemas de visualización (continuación)

Problema	Causa	Solución
La imagen aparece fragmentada, fluctúa, es inestable o parpadea.	Es posible que el monitor no esté correctamente conectado, o bien que el monitor no esté ajustado correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el cable del monitor esté conectado al equipo de forma segura. 2. En un sistema con dos monitores o si existe otro monitor en las proximidades, asegúrese de que exista entre ellos la distancia adecuada para que sus campos magnéticos no interfieran entre sí. 3. Es posible que las luces fluorescentes o ventiladores estén demasiado próximos al monitor.
La temperatura del monitor es demasiado elevada.	No hay suficiente espacio de ventilación para un flujo del aire correcto.	Deje 7,6 cm como mínimo de espacio de ventilación. Asegúrese de que no haya ningún objeto sobre el monitor que pueda obstruir el flujo del aire.

Solución de los problemas de sonido

Si el equipo incluye funciones de sonido y se detectan problemas de sonido, consulte las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la tabla siguiente.

Solución de los problemas de sonido

Problema	Causa	Solución
El altavoz o los auriculares no emiten ningún sonido.	Se ha bajado el control de volumen de software.	Haga doble clic en el ícono del altavoz de la barra de tareas y, a continuación, establezca el volumen con el control deslizante.
	Se ha bajado el control de volumen de CD-ROM o DVD, situado en la parte frontal del equipo.	Ajuste el botón del control de volumen, situado en la parte frontal del equipo, para aumentar el volumen.

Solución de los problemas de sonido (continuación)

Problema	Causa	Solución
El altavoz o los auriculares no emiten ningún sonido. <i>(continuación)</i>	Los altavoces externos no están encendidos.	Encienda los altavoces externos.
	Los altavoces externos no están conectados en el conector de audio correcto.	Para averiguar cómo realizar una conexión correcta de los altavoces, consulte la documentación de la tarjeta de sonido.
	El cable de audio no está conectado.	Conecte el cable de audio entre la unidad de CD o DVD-ROM y la placa del sistema.
	Los auriculares o dispositivos conectados al conector de salida de línea impiden que el altavoz interno emita sonido.	Encienda y utilice los auriculares o altavoces externos si están conectados o bien desconéctelos.
	La opción de silencio está seleccionada.	<ol style="list-style-type: none">1. En Panel de control, haga clic en Dispositivos de sonido, audio y voz y, a continuación, haga clic en Dispositivos de sonido y audio.2. Haga clic en la casilla de verificación Silencio para deseleccionarla.
	El equipo está en modo de espera .	Pulse el botón de alimentación para salir del modo de espera .

Solución de los problemas de sonido (continuación)

Problema	Causa	Solución
Los auriculares o altavoces no emiten ningún sonido, o bien emiten ruido.	Es posible que el equipo no detecte el tipo o la salida de auricular/altavoz correctos, o bien que la detección automática de analógico a digital no esté activada.	<p>1. Si utiliza altavoces digitales con clavija estéreo y desea que el sistema seleccione de forma automática el sistema digital, utilice un adaptador de estéreo a mono para activar la función de detección automática.</p> <p>2. Si no dispone de un adaptador de estéreo a mono, utilice las propiedades de los dispositivos multimedia para cambiar la señal de audio del modo analógico por digital.</p> <p>3. Si los auriculares tienen un conector mono, utilice las propiedades de los dispositivos multimedia para cambiar el sistema por el modo analógico.</p> <p>Para obtener más información sobre cómo cambiar el modo de salida de audio, consulte “Configuración de la salida de audio analógica/digital” en el apéndice D.</p>



Si establece el **modo de salida** como digital, el altavoz interno y los altavoces analógicos externos dejarán de emitir sonido hasta que vuelva a seleccionar el modo analógico o de detección automática.

Si establece el **modo de salida** como analógico, los altavoces digitales externos no funcionarán hasta que vuelva a seleccionar el modo de salida digital o de detección automática.

Para obtener información adicional, consulte “Configuración de la salida de audio analógica/digital” en el apéndice D.

Solución de problemas de impresión

Si detecta problemas de impresión, consulte la documentación facilitada con la impresora y las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la siguiente tabla.

Solución de problemas de impresión

Problema	Causa	Solución
La impresora no imprime.	La impresora no está encendida y en línea.	Encienda la impresora y asegúrese de que está en línea.
	No están instalados los controladores de impresora correctos para la aplicación.	1. Instale el controlador de impresora correcto para la aplicación. 2. Intente imprimir mediante el comando de MS-DOS: DIR C:\ > [puerto de impresora] donde [puerto de impresora] es la dirección de la impresora que está utilizando. Si la impresora funciona vuelva a cargar el controlador de impresora.
	Si está conectado a una red, es posible que no haya realizado la conexión a la impresora.	Realice las conexiones de red adecuadas para la impresora.
	Es posible que se haya producido un fallo de la impresora.	Ejecute la comprobación automática de la impresora.

Solución de problemas de impresión (continuación)

Problema	Causa	Solución
La impresora no se enciende.	Es posible que los cables no estén conectados correctamente.	Vuelva a conectar todos los cables y compruebe el cable de alimentación y la toma eléctrica.
La impresora imprime caracteres distorsionados.	No está instalado el controlador de impresora correcto para la aplicación.	Instale el controlador de impresora correcto para la aplicación.
	Es posible que los cables no estén conectados correctamente.	Vuelva a conectar todos los cables.
	La memoria de la impresora está sobrecargada.	Restablezca la impresora; para ello, apáguela durante un minuto y vuelva a encenderla.
La impresora está fuera de línea.	Es posible que la impresora no tenga papel.	Compruebe la bandeja del papel y vuelva a llenarla si está vacía. Seleccione la opción en línea.

Solución de problemas del teclado y del ratón

Si detecta problemas con el teclado y con el ratón, consulte la documentación facilitada con el equipo y las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la siguiente tabla.

Solución de los problemas de teclado

Problema	Causa	Solución
El equipo no responde al escribir o introducir comandos con el teclado.	El conector del teclado no está conectado correctamente.	<ol style="list-style-type: none">1. En el escritorio de Windows, haga clic en Inicio.2. Haga clic en Apagar o Apagar el sistema. Se muestra el cuadro de diálogo Apagar el sistema.3. Seleccione Apagar o Apagar el equipo.4. Una vez apagado el equipo, vuelva a conectar el teclado en la parte posterior del mismo y reinícielo.
	El programa en ejecución no responde a los comandos.	Apague el equipo con el ratón y reinícielo.
	Debe reparar el teclado.	Para obtener más información, consulte el documento Garantía Limitada Mundial.
El cursor no se mueve al usar las teclas de flecha del teclado numérico.	La tecla Bloq Num puede estar activada.	Pulse la tecla Bloq Num . Para utilizar las teclas de flecha, el indicador luminoso de Bloq Num no debe estar encendido.

Solución de problemas de ratón

Problema	Causa	Solución
El ratón no responde al movimiento o va demasiado lento.	El conector del ratón no está conectado correctamente en la parte posterior del equipo.	<p>Apague el equipo con el teclado.</p> <ol style="list-style-type: none"> Pulse las teclas Control y Esc al mismo tiempo (o pulse la tecla del logotipo de Windows) para que aparezca el menú Inicio. Utilice la tecla de flecha hacia arriba o hacia abajo para seleccionar Apagar o Apagar el sistema y, a continuación, pulse la tecla ENTER. Utilice la tecla de flecha hacia arriba o hacia abajo para seleccionar la opción Apagar o Apagar el equipo y, a continuación, pulse la tecla ENTER. Una vez apagado el equipo, vuelva a enchufar el conector del ratón en la parte posterior del mismo (o del teclado) y vuelva a iniciararlo.
	El programa en ejecución no responde a los comandos.	Apague el equipo con el teclado y vuelva a iniciararlo.
	Debe reparar el ratón.	Para obtener más información, consulte el documento Garantía Limitada Mundial.
El ratón sólo se desplaza en sentido vertical u horizontal o con poca fluidez.	La bola del ratón está sucia.	Extraiga la tapa de la bola situada en la parte inferior del ratón y límpiela con un kit de limpieza de ratón, disponible en la mayoría de las tiendas de informática.

Solución de problemas de instalación de hardware

Es posible que tenga que volver a configurar el equipo al agregar o quitar hardware, por ejemplo, una unidad de disquete adicional. Al instalar un dispositivo plug and play, Windows 98, Windows 2000 y Windows XP reconocen el dispositivo de forma automática y configuran el equipo. Si ha instalado un dispositivo que no sea plug and play, debe volver a configurar el equipo después de completar la instalación del hardware nuevo. En Windows 98 o Windows 2000, seleccione el ícono **Agregar nuevo hardware** del **Panel de control** (en Windows XP, utilice el **Asistente para agregar hardware**) y siga las instrucciones que aparecen en la pantalla. Para volver a configurar el equipo en Windows NT 4.0 después de instalar hardware nuevo, utilice la utilidad que acompaña al hardware.

Solución de problemas de instalación de hardware

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un dispositivo nuevo como parte del sistema.	El dispositivo no se ha instalado o conectado correctamente.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado correcta y firmemente y de que las patillas del conector no estén dobladas.
	Los cables del nuevo dispositivo externo están sueltos o los cables de alimentación están desenchufados.	Asegúrese de que todos los cables estén conectados correcta y firmemente y de que las patillas del cable o conector no estén dobladas.
	El interruptor de alimentación del nuevo dispositivo externo no está encendido.	Apague el equipo, encienda el dispositivo externo y, a continuación, encienda el equipo para integrar el dispositivo en el mismo.
	No aceptó los cambios de configuración que le recomendó el sistema.	Vuelva a arrancar el equipo y siga las instrucciones para aceptar los cambios.

Solución de problemas de instalación de hardware (continuación)

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un dispositivo nuevo como parte del sistema. <i>(continuación)</i>	Una placa plug and play no puede configurarse automáticamente al agregarla si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Utilice el administrador de dispositivos de Windows 98, Windows 2000 o Windows XP para deseleccionar la configuración automática de la placa y seleccione una configuración básica que no provoque un conflicto entre recursos. También puede utilizar Computer Setup para volver a configurar o desactivar dispositivos y solucionar el conflicto entre recursos.
El equipo no se enciende.	Al realizar la actualización, se han instalado módulos de memoria incorrectos, o bien los módulos de memoria se han instalado en una ubicación incorrecta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revise la documentación facilitada con el sistema para determinar si está utilizando los módulos de memoria correctos y para verificar que su instalación sea correcta. 2. Tenga en cuenta los pitidos y los indicadores luminosos LED del teclado. Para determinar las posibles causas, consulte el apéndice A "Mensajes de error de la POST". 3. Si continua sin resolver el problema, póngase en contacto con el soporte técnico.

Solución de problemas de red

En la tabla siguiente, aparecen enumeradas algunas causas comunes y las soluciones para los problemas de red. En estas indicaciones no se trata el proceso de depuración del cableado de red.

Solución de problemas de red

Problema	Causa	Solución
La función de activación remota no funciona.	La función de activación remota no está disponible al utilizar una conexión de red AUI.	Utilice una conexión de red RJ-45.
	La función de activación remota no está activada.	Utilice la aplicación de control de red para activar la función de activación remota. Consulte la publicación <i>Guía de gestión de equipos de sobremesa</i> .
El controlador de red no detecta el hardware Controlador de red.	El hardware Controlador de red está desactivado.	Ejecute Computer Setup y active el hardware Controlador de red.
	Controlador de red incorrecto.	Consulte en la documentación del controlador de red si dispone del controlador correcto u obtenga el controlador más reciente en la página Web del fabricante.
El indicador luminoso de enlace de estado con la red no se enciende o no parpadea nunca.  El indicador luminoso de red debe parpadear si hay actividad en la red.	No se detecta ninguna red activa.	Compruebe que las conexiones del equipo de cableado y de red sean correctas.
	El Controlador de red no está bien configurado.	Utilice la aplicación de control de red para verificar que el dispositivo funciona correctamente. Consulte la publicación <i>Network Communications Guide (Guía de comunicaciones por red)</i> .
	El sistema está configurado para una conexión AUI.	No hay solución. El indicador luminoso LED de enlace no se aplica a las conexiones AUI.

Solución de problemas de red (continuación)

Problema	Causa	Solución
El indicador luminoso de enlace de estado con la red no se enciende o no parpadea nunca. <i>(continuación)</i>	El controlador de red no está cargado correctamente.	Vuelva a instalar los controladores de red. Consulte la publicación <i>Network Communications Guide</i> (<i>Guía de comunicaciones por red</i>).
	El sistema no detecta automáticamente la red.	Desactive las funciones de detección automática y configure el sistema en el modo de funcionamiento correcto. Consulte la publicación <i>Network Communications Guide</i> (<i>Guía de comunicaciones por red</i>).
La utilidad Diagnósticos le informa de que ha ocurrido un error.	El cable no está firmemente conectado.	Asegúrese de que el cable esté firmemente enchufado al conector de red y de que el otro extremo del cable esté conectado firmemente al dispositivo correcto.
	El cable no está enchufado en el conector correcto.	Asegúrese de que el cable esté enchufado en el conector correcto.
	Se ha detectado un problema con el cable o con un dispositivo en el otro extremo del cable.	Asegúrese de que el cable y el dispositivo del otro extremo del cable funcionen correctamente.
	El controlador de red comparte la interrupción con una tarjeta de expansión.	En el menú Advanced (Avanzado) de Computer Setup, cambie la configuración de los recursos de la tarjeta.
	El Controlador de red está dañado.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.

Solución de problemas de red (continuación)

Problema	Causa	Solución
El resultado de las pruebas de diagnóstico es correcto, pero el equipo no se comunica con la red.	Los controladores de red no están cargados o los parámetros del controlador no se corresponden con la configuración actual.	Asegúrese de que los controladores de red estén cargados y de que los parámetros del controlador se correspondan con la configuración del hardware Controlador de red. Asegúrese de que estén instalados el cliente de red y el protocolo correctos.
	El Controlador de red no está configurado para este equipo.	Seleccione el ícono Red en el Panel de control y configure el Controlador de red.
El Controlador de red ha dejado de funcionar al agregarse una tarjeta de expansión al equipo.	El Controlador de red comparte la interrupción con una tarjeta de expansión.	En el menú Advanced (Avanzado) de Computer Setup, cambie la configuración de los recursos de la tarjeta.
	El Controlador de red necesita controladores.	Verifique que los controladores no se eliminaron accidentalmente al instalarse los controladores de una tarjeta de expansión nueva.
	Los archivos que contienen los controladores de red están deteriorados.	Vuelva a instalar los controladores de red con el CD Compaq Restore (Restauración de Compaq) o Restore Plus! (Restauración Plus!).
	La tarjeta de expansión instalada es una tarjeta de red (NIC) en conflicto con la tarjeta de interfaz de red (NIC) integrada.	Utilice Computer Setup para desactivar la tarjeta de interfaz de red (NIC) integrada.

Solución de problemas de red (continuación)

Problema	Causa	Solución
El controlador de red ha dejado de funcionar sin causa aparente.	Los archivos que contienen los controladores de red están deteriorados.	Vuelva a instalar los controladores de red con el CD Compaq Restore (Restauración de Compaq) o Restore Plus! (Restauración Plus!).
	El cable no está firmemente conectado.	Asegúrese de que el cable esté firmemente enchufado al conector de red y de que el otro extremo del cable esté conectado firmemente al dispositivo correcto.
	El Controlador de red está dañado.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.
La nueva tarjeta de red no arranca.	Es posible que la nueva tarjeta de red no sea compatible con HP.	Instale una tarjeta de interfaz de red (NIC) que sea compatible con HP o bien cambie la secuencia de arranque para arrancar el sistema desde otro dispositivo.
El sistema no puede conectarse al servidor de red al intentar la instalación de forma remota.	El Controlador de red no está configurado correctamente.	Ejecute Computer Setup y modifique los valores de configuración de la tarjeta de interfaz de red (NIC).
La utilidad de configuración del sistema informa de que la EEPROM no está programada.	EEPROM no programada.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.

Solución de problemas de procesador

Si detecta problemas con el procesador, consulte las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la tabla siguiente.

Solución de problemas de procesador

Problema	Causa	Solución
El rendimiento es deficiente.	La temperatura del procesador es demasiado elevada.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo del aire que se dirige al equipo no esté bloqueado.2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionen correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan si es necesario).3. Asegúrese de que el disipador de calor del procesador esté instalado correctamente.
El equipo no reconoce el segundo procesador recién instalado.	La capa de abstracción de hardware (HAL) instalada es de procesador único.	Instale una HAL de varios procesadores. Consulte las instrucciones que aparecen en el kit opcional de actualización del procesador.

Solución de problemas de memoria

Si detecta problemas de memoria, consulte las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la tabla siguiente.



PRECAUCIÓN: Algunos modelos admiten memoria ECC y memoria no ECC. Otros modelos sólo admiten memoria no ECC. Para los sistemas que admiten memoria ECC, HP no permite combinar memoria ECC con memoria no ECC. Si se combinaran, el indicador luminoso **Bloq Num** parpadeará de forma continua en los teclados del sistema que no sean USB, y si el sistema tiene instalado un altavoz, éste emitirá un pitido corto seguido de dos largos. Además, el sistema no arrancará el sistema operativo.



Para identificar otros problemas de memoria posibles, consulte el apartado que trata sobre la interpretación de los indicadores luminosos de diagnóstico de la publicación *Guía de introducción*.

Solución de problemas de memoria

Problema	Causa	Solución
El sistema no arranca o no funciona correctamente después de la instalación de módulos de memoria adicionales.	El tipo o el grado de velocidad de un módulo de memoria no son correctos para el sistema, o bien el nuevo módulo de memoria no se ha colocado correctamente.	Sustituya el módulo por el dispositivo estándar correcto para el equipo. En algunos modelos, no pueden combinarse módulos de memoria ECC y módulos de memoria que no sean ECC.
	En un sistema de memoria Rambus monocanal, los zócalos RIMM pueden estar vacíos.	Compruebe que todos los zócalos RIMM contengan módulos RIMM o CRIMM y sustitúyalos si es necesario.

Solución de problemas de memoria (continuación)

Problema	Causa	Solución
El sistema no arranca o no funciona correctamente después de la instalación de módulos de memoria adicionales. <i>(continuación)</i>	En un sistema de memoria Rambus bicanal, es posible que los pares de módulos RIMM no sean idénticos.	Los módulos RIMM deben agregarse en pares que sean idénticos en cuanto a la velocidad, al número de dispositivos y al fabricante. Si los pares de módulos RIMM no son idénticos, sustitúyalos.
Error de falta de memoria.	Es posible que la configuración de la memoria no se haya establecido correctamente.	Utilice el administrador de dispositivos para comprobar la configuración de la memoria.
	Falta memoria para ejecutar la aplicación.	Compruebe la documentación de la aplicación para determinar los requisitos de la memoria.
El recuento de memoria durante la POST no es correcto.	Es posible que los módulos de memoria no estén instalados correctamente.	Compruebe que los módulos de memoria estén instalados correctamente y que éstos sean los correctos.
Ha ocurrido un error de memoria insuficiente durante el funcionamiento.	Se han instalado demasiados programas TSR (Terminate and Stay Resident) que no necesite.	Elimine todos los programas TSR (Terminate and Stay Resident) que no necesite.
	Falta memoria para ejecutar la aplicación.	Compruebe los requisitos para la aplicación. También puede agregar más memoria al equipo.
La unidad está encendida pero no hay vídeo y, en la mayoría de modelos, el indicador luminoso de alimentación parpadea (rojo o amarillo).	La memoria no se ha instalado correctamente y el sistema no arranca.	Vuelva a instalar los módulos de memoria.

Solución de problemas de dispositivos SCSI

Si detecta problemas con dispositivos SCSI, consulte las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la tabla siguiente.

Solución de problemas de dispositivos SCSI

Problema	Causa	Solución
El sistema, que tiene instaladas unidades UATA y SCSI, no arranca desde la unidad de disco duro SCSI.	Después de conectar una unidad UATA y activar un Controlador IDE (ATA), el Controlador IDE (ATA) integrado aparece listado antes que el adaptador SCSI en el menú Storage (Almacenamiento) > Controller Order (Orden de controlador) de la utilidad de configuración.	En Computer Setup, seleccione Storage (Almacenamiento) > Controller Order (Orden de controlador) y desplace el Controlador IDE (ATA) integrado al final de la lista.
El sistema, que no tiene instalada una unidad UATA, no arranca desde una unidad SCSI.	La unidad SCSI no está configurada correctamente.	Asegúrese de que el cableado y los puentes de la unidad estén colocados correctamente. Para arrancar una unidad SCSI, establezca 0 como valor de ID de la unidad.
	La opción de arranque desde el disco duro no está activada en Computer Setup.	En Computer Setup, seleccione Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de arranque) y active la entrada de la unidad de disco duro.

Solución de problemas de dispositivos SCSI

Problema	Causa	Solución
En Windows NT, las unidades de disco duro SCSI no se reconocen después de su instalación.	Los controladores SCSI no se instalaron en el sistema antes de instalar Windows NT.	Primero instale los controladores SCSI en el sistema y, a continuación, instale Windows NT. Para descargar los controladores SCSI para su ordenador, visite: http://www.compaq.com/support Para obtener más información sobre la instalación de controladores SCSI, consulte el apéndice E "Instalación de controladores SCSI para la instalación de Windows NT".

Solución de problemas de CD-ROM y DVD

Si detecta problemas con los CD-ROM o DVD, consulte las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la tabla siguiente, o bien consulte la documentación facilitada con el dispositivo opcional.

Solución de problemas de CD-ROM y DVD

Problema	Causa	Solución
El sistema no arranca desde una unidad de CD-ROM o DVD.	El arranque desde CD-ROM o DVD no está activado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y, a continuación, active el arranque desde soportes extraíbles y verifique la configuración del orden de arranque.
	La unidad contiene un CD que no es de arranque.	Intente arrancar desde un CD de arranque en la unidad.
Los dispositivos de CD-ROM o DVD no se detectan, o bien el controlador no está cargado.	La unidad no está conectada o configurada correctamente.	Consulte la documentación facilitada con el dispositivo opcional.

Solución de problemas de CD-ROM y DVD (continuación)

Problema	Causa	Solución
La película no se reproduce en la unidad de DVD.	Es posible que la configuración de la región de la película corresponda a otro país.	Consulte la documentación facilitada con la unidad de DVD.
	No se ha instalado el software decodificador.	Instale el software decodificador.
No se puede expulsar el disco compacto (unidad con carga en bandeja).	El disco no está colocado en la unidad correctamente.	Apague el equipo e inserte una varilla de metal delgada en el orificio de expulsión de emergencia y empuje con firmeza. Tire lentamente de la bandeja de la unidad hasta que esté totalmente extraída y, a continuación, saque el disco.
La unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD-R/RW no puede leer un disco o tarda demasiado en iniciarse.	El CD se ha introducido al revés.	Vuelva a introducir el CD con la etiqueta hacia arriba.
	La unidad de DVD-ROM tarda demasiado en iniciarse debido a que tiene que determinar el tipo de soporte que se está reproduciendo, como por ejemplo audio o vídeo.	Espere 30 segundos como mínimo para que la unidad de DVD-ROM pueda determinar el tipo de soporte que se está reproduciendo. Si aún así el disco no se inicia, lea las otras soluciones descritas para dicho tema.
El CD o DVD está sucio.	Limpie el CD o DVD con un kit de limpieza de CD, disponible en la mayoría de las tiendas de informática.	

Solución de problemas de CD-ROM y DVD (continuación)

Problema	Causa	Solución
La unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD-R/RW no puede leer un disco o tarda demasiado en iniciarse. <i>(continuación)</i>	Windows no detecta la unidad de CD-ROM o DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none">Utilice el administrador de dispositivos para extraer o desinstalar el dispositivo en cuestión.Reinicie el equipo y espere a que Windows detecte el controlador de CD o DVD.
La grabación de CD de audio es difícil o imposible.	El tipo de soporte no es válido o es de baja calidad.	<ol style="list-style-type: none">Grabe a menos velocidad.Verifique que utiliza el soporte adecuado para la unidad.Pruebe con un soporte de otra marca. La calidad varía enormemente según el fabricante.

Solución de problemas de software

La mayoría de los problemas de software se debe a alguno de los motivos siguientes:

- La aplicación no se ha instalado o configurado correctamente.
- La memoria no es suficiente para ejecutar la aplicación.
- Las aplicaciones entran en conflicto.
- Asegúrese de que se han instalado todos los controladores de dispositivo necesarios.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto del que se instala en fábrica, compruebe que sea compatible con el sistema.

Si está disponible, ejecute la utilidad Registro de Configuración para determinar si ha ocurrido algún cambio en el software que pueda ocasionar algún problema. Para obtener más información, consulte la publicación *Guía de gestión de equipos de sobremesa del CD Biblioteca de documentación*.

Si detecta problemas de instalación de software al utilizar una unidad de disco duro SCSI, consulte las posibles soluciones que se enumeran en la tabla siguiente:

Solución de problemas de software

Problema	Causa	Solución
Windows NT no está instalado correctamente en una unidad de disco duro SCSI.	Los controladores SCSI no se instalaron en el sistema antes de instalar Windows NT.	Primero instale los controladores SCSI en el sistema y, a continuación, instale Windows NT. Para descargar los controladores SCSI para su ordenador, visite: http://www.compaq.com/support Para obtener más información sobre la instalación de controladores SCSI, consulte el apéndice E "Instalación de controladores SCSI para la instalación de Windows NT".
El equipo no se enciende.	Es posible que los archivos del sistema se hayan dañado.	Tenga en cuenta los pitidos y los indicadores luminosos LED del teclado. Para determinar las posibles causas, consulte el apéndice A "Mensajes de error de la POST". Para obtener más información, consulte el kit de restauración de Compaq o el documento Garantía Limitada Mundial.
Aparece el mensaje "Illegal Operation has Occurred" (se ha producido una operación no permitida).	El software utilizado no está certificado por Microsoft para la versión de Windows que se utiliza. Los archivos de configuración están dañados.	Compruebe que el software esté certificado por Microsoft para la versión de Windows que utilice (en el embalaje del programa encontrará esta información). Si es posible, guarde todos los datos, cierre los programas y reinicie el equipo.

Contacto con el servicio de atención al cliente

Para obtener ayuda y acceder al servicio técnico, póngase en contacto con un proveedor o distribuidor autorizado. Para localizar un proveedor o distribuidor cercano, visite <http://www.compaq.com>.



Si lleva el equipo a reparar a un distribuidor o proveedor de servicio técnico autorizado, no olvide proporcionarle las contraseñas de arranque y de configuración, si están establecidas.

A

Mensajes de error de la POST

En este apéndice se describen los códigos de error, los mensajes de error y los diferentes indicadores luminosos y secuencias auditivas que pueden aparecer durante la autocomprobación al arrancar (POST) o el reinicio del equipo, así como el origen probable del problema y los pasos que deben realizarse para resolver la condición de error.

Códigos numéricos y mensajes de texto de la POST

En esta sección se describen los errores de la POST que tienen asociados códigos numéricos. Asimismo, se incluyen algunos mensajes de texto que pueden aparecer durante la POST.



Algunos de los siguientes códigos y mensajes son específicos de determinados modelos de ordenador y no aparecerán en todos los modelos.

Códigos numéricos y mensajes de texto

Código/Mensaje	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
101-Option ROM Error (Error de opción de ROM)	1 L, 1 C*	Suma de comprobación de la ROM del sistema.	<ol style="list-style-type: none">1. Compruebe si la ROM es correcta.2. En caso necesario, cree una memoria flash de la ROM.3. Si se ha agregado recientemente una tarjeta de expansión, extráigala y compruebe si el problema persiste.4. Borre la CMOS.5. Si el mensaje desaparece, puede haber un problema con la tarjeta de expansión.6. Sustituya la placa del sistema.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (continuación)

Código/Mensaje	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
102-System Board Failure (Fallo de la placa del sistema)	Ninguno	DMA, temporizadores, etc.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Borre la CMOS. 2. Extraiga las tarjetas de expansión. 3. Sustituya la placa del sistema.
103-System Board Failure (Fallo de la placa del sistema)	Ninguno	DMA, temporizadores, etc.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Borre la CMOS. 2. Extraiga las tarjetas de expansión. 3. Sustituya la placa del sistema.
150-SafePost Active (POST segura activada)	Ninguno	Hay una tarjeta de expansión PCI que no responde.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie el equipo. 2. Desactive la POST segura. 3. Si la tarjeta de expansión no responde, sustitúyala.
162-System Options Not Set (Opciones del sistema no establecidas)	2 C*	<p>Configuración incorrecta.</p> <p>Es posible que deba sustituir la batería de RTC (reloj de tiempo real). La duración de la batería es de 3 a 5 años aproximadamente.</p>	<p>Ejecute Computer Setup. Vuelva a establecer la fecha y la hora en Panel de control. Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> o bien póngase en contacto con un distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la batería del RTC.</p>

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (continuación)

Código/Mensaje	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
163-Time & Date Not Set (Hora y fecha no establecidas)	2 C*	Hora o fecha no validas en la memoria de configuración. Es posible que deba sustituir la batería del RTC (reloj de tiempo real). La duración de la batería es de 3 a 5 años aproximadamente.	Vuelva a establecer la hora y la fecha en el Panel de control (también puede utilizar Computer Setup para actualizar la fecha y la hora del RTC). Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> o bien póngase en contacto con un distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la batería del RTC.
		Es posible que el puente de la CMOS no esté instalado correctamente.	Compruebe si la colocación del puente de la CMOS es correcta, si procede.
164-Memory Size Error (Error de tamaño de memoria)	2 C*	Configuración incorrecta de la memoria.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute las utilidades de Computer Setup o de Microsoft Windows. 2. Asegúrese de que los módulos de memoria estén instalados correctamente. 3. Si se ha agregado una memoria de otro fabricante, pruebe a utilizar únicamente la memoria de HP. 4. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (continuación)

Código/Mensaje	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
183-Invalid Processor Jumper Setting (Configuración no válida del puente del procesador)	2 C*	El puente de la placa del sistema no está establecido correctamente.	Restablezca los puentes de la placa del sistema para hacer coincidir la velocidad del procesador y la del bus (sólo en determinados modelos).
201-Memory Error (Error de memoria)	Ninguno	Fallo de la RAM.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute las utilidades de Computer Setup o de Windows.2. Asegúrese de que los módulos de memoria y de continuidad estén instalados correctamente.3. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto.4. Extraiga y sustituya los módulos de memoria de uno en uno para identificar el módulo defectuoso.5. Sustituya los módulos de memoria defectuosos.6. Si el error persiste tras sustituir los módulos, sustituya la placa del sistema.
202-Memory Type Mismatch (No coincidencia del tipo de memoria)	Ninguno	Los módulos de memoria no coinciden entre ellos.	Sustituya los módulos de memoria por unos que coincidan.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (continuación)

Código/Mensaje	Pítidos	Causa probable	Acción recomendada
207-ECC Corrected Single Bit Errors in Memory Module Socket(s) y,y, ... (Errores de un solo bit corregidos de ECC en los zócalos de módulo de memoria y, y...)	2 C*	Error de un solo bit de ECC.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto. 2. Pruebe otro zócalo de memoria. 3. Si el problema persiste, sustituya el módulo de memoria.
212-Failed Processor (Fallo del procesador)	Ninguno	El procesador no puede inicializarse.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el procesador en el zócalo correspondiente. 2. Si el procesador no responde, sustitúyalo.
213-Incompatible Memory Module in Memory Socket(s) X, X, ... (Módulo de memoria incompatible en los zócalos de memoria X, X...)	2 C*	Un módulo de memoria del zócalo de memoria identificado en el mensaje de error carece de información SPD crucial o es incompatible con el chipset.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto. 2. Pruebe otro zócalo de memoria 3. Sustituya el módulo DIMM por un módulo que sea compatible con el estándar de SPD.
214-Memory Device Failure. Error code: XX, Memory Module Socket(s):XX (Fallo del dispositivo de memoria. Código de error: XX, zócalos de módulo de memoria: XX)	Ninguno	Ha ocurrido un error específico en un dispositivo de memoria instalado en el zócalo identificado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto. 2. Pruebe otro zócalo de memoria 3. Si el problema persiste, sustituya el módulo de memoria.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (continuación)

Código/Mensaje	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
215-RIMM Configuration Error (Error de configuración de RIMM)	Ninguno	Los módulos RIMM no están instalados correctamente.	Todos los zócalos RIMM deben contener módulos RIMM o CRIMM a partir del zócalo 1. En sistemas de dos canales, debe haber un RIMM en cada canal. Consulte la publicación <i>Guía de referencia del hardware</i> para obtener una lista de las directrices de instalación de RIMM.
301-Keyboard Error (Error de teclado)	Ninguno	Fallo del teclado.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar el teclado con el equipo apagado.2. Compruebe si el conector tiene patillas dobladas o le faltan patillas.3. Asegúrese de que no haya ninguna tecla pulsada.4. Sustituya el teclado.
303-Keyboard Controller Error (Error del controlador del teclado)	Ninguno	Controlador del teclado de la tarjeta de E/S.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar el teclado con el equipo apagado.2. Sustituya la placa del sistema.
304-Keyboard or System Unit Error (Error del teclado o de la unidad del sistema)	Ninguno	Fallo del teclado.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar el teclado con el equipo apagado.2. Asegúrese de que no haya ninguna tecla pulsada.3. Sustituya el teclado.4. Sustituya la placa del sistema.

Códigos numéricos y mensajes de texto (continuación)

Código/Mensaje	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
401-Parallel Port 1 Address Assignment Conflict (Conflictó de asignación de dirección al puerto paralelo 1)	2 C*	La dirección IRQ está en conflicto con otro dispositivo.	Vuelva a establecer la IRQ.
402-Monochrome Adapter Failure (Fallo del adaptador monocromo)	1 L, 2 C*	Controlador de pantalla monocromo.	Sustituya el controlador de pantalla monocromo.
403-Parallel Port 3 Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto paralelo 3)	2 C*	La dirección IRQ está en conflicto con otro dispositivo.	Vuelva a establecer la IRQ.
404-Parallel Port Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto paralelo)	2 C*	Los puertos internos y externos están asignados al puerto paralelo X.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto paralelo. 2. Borre la CMOS. 3. Vuelva a configurar los recursos de tarjeta o ejecute Computer Setup.
410-Audio Interrupt Conflict (Conflictó de interrupción de audio)	2 C*	La dirección IRQ está en conflicto con otro dispositivo.	Vuelva a establecer la IRQ.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (continuación)

Código/Mensaje	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
411-Network Interface Card Interrupt Conflict (Conflictó de interrupción de la tarjeta de interfaz de red)	2 C*	La dirección IRQ está en conflicto con otro dispositivo.	Vuelva a establecer la IRQ.
501-Display Adapter Failure (Fallo del adaptador de pantalla)	1 L, 2 C*	Controlador de gráficos.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a colocar la tarjeta gráfica (si procede).2. Borre la CMOS.3. Compruebe si el monitor está conectado y encendido.4. Sustituya el Controlador de gráficos.
510-Splash Screen image corrupted (La imagen de la pantalla de inicio aparece deteriorada)	Ninguno	La imagen de la pantalla de inicio presenta errores.	Instale la última versión de ROMPaq para restaurar la imagen.
511-CPU, Rear, or Front Fan not detected (No se detecta el ventilador de la CPU, el posterior o el frontal)	Ninguno	El ventilador no está conectado o presenta fallos.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a colocar el cable del ventilador.2. Sustituya el ventilador.
601-Diskette Controller Error (Error del controlador de disquetes)	Ninguno	Conjunto de circuitos del Controlador de disquetes o conjunto de circuitos de la unidad de disquete incorrecto.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute Computer Setup.2. Compruebe o sustituya los cables.3. Borre la CMOS.4. Sustituya la unidad de disquete.5. Sustituya la placa del sistema.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (continuación)

Código/Mensaje	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
602-Diskette Boot Record Error (Error del registro de arranque desde disquete)	Ninguno	El disquete en la unidad A no es de arranque.	Sustituya el disquete.
605-Diskette Drive Type Error (Error del tipo de unidad de disquete)	2 C*	El tipo de unidad no coincide.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup o las utilidades de Microsoft Windows NT o Microsoft Windows 98. 2. Desconecte los demás dispositivos del Controlador de disquetes (unidades de cinta). 3. Borre la CMOS.
610-External Storage Device Failure (Fallo del dispositivo de almacenamiento externo)	Ninguno	La unidad de cinta externa no está conectada.	Reinstale la unidad de cinta o pulse F1 y espere a que el sistema vuelva a configurarse sin la unidad.
611-Primary Floppy Port Address Assignment Conflict (Conflictivo de asignación de dirección de puerto primario de unidad de disquete)	2 C*	Error de configuración.	Ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows NT o Windows.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (continuación)

Código/Mensaje	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
612-Secondary Floppy Port Address Assignment Conflict (Conflictó de asignación de dirección de puerto secundario de unidad de disquete)	2 C*	Error de configuración.	1. Ejecute Computer Setup. 2. Extraiga las tarjetas de expansión. 3. Borre la CMOS.
660-Display cache is detected unreliable (Se ha detectado que la caché para visualización no es fiable)	Ninguno	La caché para visualización del Controlador de gráficos integrado no funciona correctamente y se desactivará.	Sustituya la placa del sistema si surge un problema de degradación mínima de los gráficos.
912-Computer Cover Has Been Removed Since Last System Startup (Se ha retirado la cubierta del equipo desde la última vez que se inició el sistema)	Ninguno		No es necesaria ninguna acción.
914-Hood Lock Coil is not Connected (El dispositivo de bloqueo de la cubierta no está conectado)	Ninguno	El mecanismo de bloqueo Smart Cover no existe o no está conectado.	1. Vuelva a conectar o sustituya el mecanismo de bloqueo de la cubierta. 2. Vuelva a colocar o sustituya el cable del mecanismo que bloquea la cubierta.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (continuación)

Código/Mensaje	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
916-Thermal Sensor from Processor Heatsink is not Connected (El sensor térmico del disipador de calor del procesador no está conectado)	Ninguno	El cable del disipador de calor del procesador no está conectado a la placa del sistema.	Vuelva a colocar o sustituya el cable del disipador de calor del procesador conectado a la placa del sistema.
917-Expansion Riser not Detected (Tarjeta elevadora de expansión no detectada)	Ninguno	La tarjeta elevadora no está colocada o no está instalada.	Instale la tarjeta elevadora en el caso de que no lo estuviera o bien retire la tarjeta y vuelva a colocarla para asegurarse de que la conexión es correcta.
1151-Serial Port 1 Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto serie 1)	2 C*	Ambos puertos serie externo e interno están asignados a COM1.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serie. 2. Borre la CMOS. 3. Vuelva a configurar los recursos de tarjeta o ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows.
1152-Serial Port 2 Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto serie 2)	2 C*	Ambos puertos serie externo e interno están asignados a COM2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serie. 2. Borre la CMOS. 3. Vuelva a configurar los recursos de tarjeta o ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (continuación)

Código/Mensaje	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
1155-Serial Port Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto serie)	2 C*	Ambos puertos serie externo e interno tienen asignada la misma IRQ.	1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serie. 2. Borre la CMOS. 3. Vuelva a configurar los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows.
1201-System Audio Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del audio del sistema)	2 C*	La dirección IRQ del dispositivo está en conflicto con otro dispositivo.	Vuelva a establecer la IRQ.
1202-MIDI Port Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto MIDI)	2 C*	La dirección IRQ del dispositivo está en conflicto con otro dispositivo.	Vuelva a establecer la IRQ.
1203-Game Port Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto de juego)	2 C*	La dirección IRQ del dispositivo está en conflicto con otro dispositivo.	Vuelva a establecer la IRQ.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (continuación)

Código/Mensaje	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
1611-Fan failure detected (Se ha detectado un fallo del ventilador)	Ninguno	El ventilador del armazón no está conectado a la placa del sistema.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el ventilador. 2. Sustituya el ventilador. 3. Sustituya la placa del sistema.
1720-SMART Hard Drive Detects Imminent Failure (Fallo inminente en la detección de la unidad de disco duro SMART)	Ninguno	Está a punto de producirse un fallo en la unidad de disco duro. (Algunos discos duros disponen de un programa de corrección de firmware que corrige cualquier mensaje de error equivocado.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determine si el mensaje de error del disco duro es correcto. Ejecute la prueba del sistema de protección de unidades, en el caso de que esté disponible. 2. Aplique la corrección de firmware, si procede. (Visite http://www.compaq.com/ support/techpubs/customer_advisories.) 3. Realice una copia de seguridad del contenido y sustituya el disco duro.
1721-SMART SCSI Hard Drive Detects Imminent Failure (Fallo inminente en la detección de la unidad de disco duro SCSI SMART)	Ninguno	Está a punto de producirse un fallo en la unidad de disco duro. (Algunos discos duros disponen de un programa de corrección de firmware que corrige cualquier mensaje de error equivocado).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determine si el mensaje de error del disco duro es correcto. 2. Aplique la corrección de firmware, si procede. 3. Realice una copia de seguridad del contenido y sustituya el disco duro.

Códigos numéricos y mensajes de texto (continuación)

Código/Mensaje	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
1782-Disk Controller Failure (Fallo del controlador de disco)	Ninguno	Error de la circuitería de la unidad de disco duro.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute Computer Setup.2. Borre la CMOS.3. Compruebe la colocación del cable/configuración de los puentes.4. Ejecute el diagnóstico de la unidad de disco duro.5. Desconecte las unidades adicionales.6. Ejecute la prueba del sistema de protección de unidades, en el caso de que esté disponible.7. Visite http://www.compaq.com/ support/techpubs/customer_advisories para obtener información sobre posibles cambios si utiliza Windows NT 4.0 Service Pack 4.8. Sustituya la unidad de disco duro.9. Sustituya la placa del sistema.
1800-Temperature Alert (Alerta de temperatura)	Ninguno	La temperatura interna excede la especificación.	<ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y que el ventilador de refrigeración funcione.2. Verifique la selección de velocidad del procesador.3. Sustituya el procesador.4. Sustituya la placa del sistema.

Códigos numéricos y mensajes de texto (continuación)

Código/Mensaje	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
1801-Microcode Patch Error (Error de corrección de microcódigo)	Ninguno	La ROM de la BIOS no admite el procesador.	Actualice la BIOS con la versión correcta.
1998-Master Boot Record has been lost (Se ha perdido el registro maestro de arranque)	1 L, 2 C*	La copia del MBR guardada anteriormente se ha deteriorado.	Ejecute Computer Setup y guarde el MBR del disco de arranque actual.
1999-Se ha modificado el registro maestro de arranque	1 L*	El MBR actual no coincide con la copia guardada anteriormente del MBR.	Sea extremadamente precavido. Puede que el MBR se haya actualizado debido a las actividades normales de mantenimiento del disco (administrador de discos, fdisk o formato). La sustitución del MBR guardado anteriormente en tal situación puede provocar la pérdida de datos. Si está seguro de que el cambio del MBR no ha sido intencionado y no lo desea (por ejemplo, debido a un virus), ejecute Computer Setup y restaure la copia del MBR guardada anteriormente. De lo contrario, ejecute Computer Setup y, a continuación, desactive la seguridad del MBR o guarde el MBR del disco de arranque actual.
2000-Se ha modificado el registro maestro de arranque de la unidad de disco duro.	1 L, 2 C*	La unidad de disco de arranque actual no es la misma que la que estaba presente cuando se activó la seguridad del MBR.	Ejecute Computer Setup y, a continuación, desactive la seguridad del MBR o guarde el MBR del disco de arranque actual.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (continuación)

Código/Mensaje	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
Invalid Electronic Serial Number (Número de serie electrónico no válido)	Ninguno	El número de serie electrónico se ha deteriorado.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute Computer Setup. Si Setup ya dispone de datos en el campo o no permite que se introduzca el número de serie, descargue de la página Web http://www.compaq.com y ejecute el archivo SP5572.EXE (SNZERO.EXE).2. Ejecute Computer Setup e intente introducir el número de serie en Security (Seguridad), System ID (ID del sistema) y, a continuación, guarde los cambios.
ECC Multiple Bit Error Detected in Memory Module (Se ha detectado un error de varios bits de ECC en el módulo de memoria)	Ninguno	Chipset ha detectado más de un bit dañado en un grupo de cuatro palabras de 64 bits de la matriz de memoria.	Sustituya el módulo de memoria.
Parity Check 2 (Comprobación de paridad 2)	Ninguno	Fallo de paridad de la RAM.	Ejecute Computer Setup y las utilidades de Diagnósticos.

Indicadores LED del teclado, LED del panel frontal y códigos audibles durante el diagnóstico de la POST

En esta sección se describen los códigos LED del teclado y el panel frontal y los códigos audibles que pueden suceder durante la POST y que no tienen necesariamente un código de error o un mensaje de texto asociado.



Si el sistema está equipado con un teclado USB (Bus serie universal), es posible que oiga la serie de pitidos de algunos de los códigos de error de los indicadores luminosos del teclado, pero tal vez no vea los indicadores luminosos intermitentes del teclado.

Códigos de los indicadores luminosos del teclado, del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

Actividad	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
Los indicadores luminosos Bloq Num, Bloq Mayús y Bloq Despl se encienden y se apagan dos veces.	1 L, 3 C*	La ROM del sistema está dañada; el sistema funciona en modo de bloque de arranque seguro.	Vuelva a crear una memoria flash de la ROM con un disquete ROMPaq. Consulte la sección que trata acerca de la ROM y el modo de bloque de arranque seguro de la publicación <i>Guía de gestión de equipos de sobremesa</i> .
El indicador luminoso de Bloq Mayús del teclado parpadea.	1 L, 2 C*	El controlador de gráficos no está instalado o se ha inicializado de forma incorrecta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Borre la CMOS. 2. Si se ha añadido una tarjeta gráfica, extráigala y vuelva a colocarla. 3. Vuelva a colocar la placa elevadora, si procede.

*L = Largo, C = Corto

Códigos de los indicadores luminosos del teclado, del panel frontal y códigos auditivos de diagnóstico (continuación)

Actividad	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
El indicador luminoso de Bloq Num del teclado parpadea (en determinados modelos).	1S, 2L*	Memoria del sistema no instalada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe el módulo de memoria (consulte la sección correspondiente de la <i>Guía de referencia del hardware</i>). 2. Extraiga y vuelva a colocar el módulo de memoria. 3. Consulte la sección "Solución de problemas de memoria" de esta guía.
<p> PRECAUCIÓN: Algunos modelos admiten memoria ECC y memoria no ECC. Otros modelos sólo admiten memoria no ECC. Para los sistemas que admiten memoria ECC, HP no permite combinar memoria ECC con memoria no ECC. Además, el sistema no arrancará el sistema operativo.</p>			
Indicador luminoso Bloq Num encendido (teclado).	Ninguno	Fallo de recuperación del bloque de arranque. Disquete ROMPaq no presente, defectuoso o unidad no preparada.	Vuelva a crear una memoria flash de la ROM con un disquete ROMPaq. Consulte la sección que trata acerca de la ROM y el modo de bloque de arranque seguro de la publicación <i>Guía de gestión de equipos de sobremesa</i> .
El indicador luminoso Bloq Despl parpadea en el teclado (en determinados modelos).	2 L, 1 C*	Fallo del hardware de la placa del sistema (previo a gráficos).	Sustituya la placa del sistema.
Indicador luminoso de alimentación verde encendido.	Ninguno	Equipo encendido.	Ninguno

*L = Largo, C = Corto

Códigos de los indicadores luminosos del teclado, del panel frontal y códigos auditivos de diagnóstico (continuación)

Actividad	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación verde parpadea cada dos segundos.	Ninguno	Equipo en modo de suspensión de RAM (sólo en determinados modelos) o modo de suspensión normal.	Ninguno
El indicador luminoso de alimentación está apagado.	Ninguno	Ordenador en modo de suspensión de disco (si procede) o la alimentación está apagada.	Ninguno
El indicador luminoso de alimentación parpadea (rojo o amarillo) cada dos segundos (en determinados modelos).	Ninguno	Sobrecarga de la fuente de alimentación.	<ol style="list-style-type: none"> Presione el botón de alimentación. El indicador luminoso debe iluminarse de color verde. Desconecte el equipo de la fuente de alimentación de CA, espere 30 segundos y, a continuación, vuelva a conectarlo. Reduzca la carga de la fuente de alimentación eliminando opciones una a una hasta que el equipo funcione. Compruebe si hay daños en la placa del sistema. Sustituya la placa del sistema. Sustituya la fuente de alimentación.

Códigos de los indicadores luminosos del teclado, del panel frontal y códigos auditivos de diagnóstico (continuación)

Actividad	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
Los indicadores luminosos de alimentación y de unidad de disco duro parpadean (verde).	Ninguno	La placa elevadora no está bien colocada.	<ol style="list-style-type: none">1. Extraiga la placa elevadora.2. Limpie el conector.3. Vuelva a instalar la placa elevadora (consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> para obtener instrucciones sobre cómo extraer la placa elevadora).
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea cada segundo (en modelos determinados).	Ninguno	Error de ROM.	Vuelva a crear una memoria flash de la ROM con un disquete ROMPaq. Consulte la sección "Memoria flash de la ROM" de la publicación <i>Guía de gestión de equipos de sobremesa</i> .
Indicador luminoso de alimentación rojo o amarillo encendido.	Ninguno	El procesador no está bien colocado.	Vuelva a colocar el procesador en la placa del sistema.

Códigos de los indicadores luminosos del teclado, del panel frontal y códigos auditivos de diagnóstico (continuación)

Actividad	Pitidos	Causa probable	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación rojo o amarillo: 1. Parpadea cuatro veces por segundo, o bien 2. Parpadea dos veces separadas por un intervalo de un segundo, seguidas de una pausa de dos segundos, o bien 3. No parpadea.	Ninguno	Equipo sobrecalentado.	<ol style="list-style-type: none">1. Instale la cubierta del equipo o el panel de acceso, si es necesario.2. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador interno funcione.

Seguridad de contraseña y restablecimiento de la CMOS

Este ordenador admite funciones de contraseña de seguridad, que se pueden establecer en el menú de utilidades Computer Setup.

Este ordenador admite dos funciones de contraseña de seguridad, que se pueden establecer en el menú de utilidades Computer Setup: contraseña de configuración y contraseña de arranque. Cuando establece sólo una contraseña de configuración, cualquier usuario puede acceder a toda la información del ordenador excepto a Computer Setup. Cuando establece sólo una contraseña de arranque, se necesita la contraseña de arranque para acceder a Computer Setup y a cualquier otra información en el ordenador. Cuando establece las dos contraseñas, sólo la contraseña de configuración le proporcionará acceso a Computer Setup.

Cuando se han establecido las dos contraseñas, también se puede usar la contraseña de configuración en lugar de la contraseña de arranque como alternativa para conectarse al sistema. Esta es una función útil para un administrador de red.

Si olvida la contraseña del ordenador, hay dos métodos para borrar la contraseña y tener acceso a la información del ordenador:

- Restablecimiento del puente de contraseña
- Utilización del botón Borrar CMOS



PRECAUCIÓN: Si pulsa el botón CMOS, se restablecerán los valores de la CMOS predeterminados de fábrica y se borrará cualquier información personalizada incluidas las contraseñas, números del activo y parámetros especiales. Es importante realizar una copia de seguridad de la configuración de CMOS del ordenador antes de restablecerla por si se necesitan más adelante. La copia de seguridad se realiza fácilmente con Computer Setup. Consulte *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener información sobre copias de seguridad de la configuración de CMOS.

Restablecimiento del puente de contraseña

Para desactivar las funciones de contraseña de arranque o configuración, o para borrar las contraseñas de arranque o configuración, siga estos pasos:

1. Cierre correctamente el sistema operativo, apague el equipo y los dispositivos externos y desconecte el cable de alimentación de la toma eléctrica.
2. Desconecte el teclado, el monitor y el resto de los componentes externos conectados al ordenador.



ADVERTENCIA: Para reducir el riesgo de lesiones por descargas eléctricas o por tocar superficies calientes, no olvide desconectar el cable de alimentación de la toma de alimentación de la pared y espere a que los componentes se enfrien antes de tocarlos.



PRECAUCIÓN: Cuando el ordenador está conectado, la fuente de alimentación siempre aplica tensión a la placa del sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable de alimentación, se pueden producir daños en el sistema.



PRECAUCIÓN: La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos del ordenador o del equipo opcional. Antes de comenzar estos pasos, toque un objeto metálico que esté conectado a tierra para eliminar la electricidad estática de su cuerpo. Consulte la guía *Información de regulación y seguridad* para obtener más información.

3. Extraiga la cubierta del equipo o el panel de acceso.
4. Ubique la cabecera y puente.



En la mayoría de las placas del sistema, la cabecera está etiquetada con E49 o P49.



Para obtener ayuda sobre cómo localizar el puente de contraseña y otros componentes de la placa del sistema, consulte el mapa de piezas ilustrado (IPM) correspondiente a su sistema.

5. Extraiga el puente de las patillas 1 y 2. Coloque el puente sólo sobre la patilla 2 para evitar perderlo.
6. Vuelva a colocar la cubierta del equipo o el panel de acceso.
7. Vuelva a conectar los componentes externos
8. Conecte y encienda el equipo. Deje que se inicie el sistema operativo. Esto borra las contraseñas actuales y desactiva las funciones de contraseña.
9. Para volver a activar las funciones de contraseña, repita los pasos 1 a 4 y vuelva a colocar el puente en las patillas 1 y 2.
10. Repita los pasos 6 a 8 y establezca nuevas contraseñas. Para obtener instrucciones sobre Computer Setup, consulte *Guía sobre la utilidad de Computer Setup (F10)*.

Borrado y restablecimiento de la CMOS

La memoria de configuración del ordenador (CMOS) almacena la información de contraseñas e información sobre la configuración del ordenador.

Utilización del botón CMOS

1. Apague el ordenador y los dispositivos externos, y desconecte el cable de alimentación de la toma de corriente.
2. Desconecte el teclado, el monitor y el resto de los componentes externos conectados al ordenador.



ADVERTENCIA: Para reducir el riesgo de lesiones por descargas eléctricas o por tocar superficies calientes, no olvide desconectar el cable de alimentación de la toma de alimentación de la pared y espere a que los componentes se enfrien antes de tocarlos.



PRECAUCIÓN: Cuando el ordenador está conectado, la fuente de alimentación siempre aplica tensión a la placa del sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable de alimentación, se pueden producir daños en el sistema.



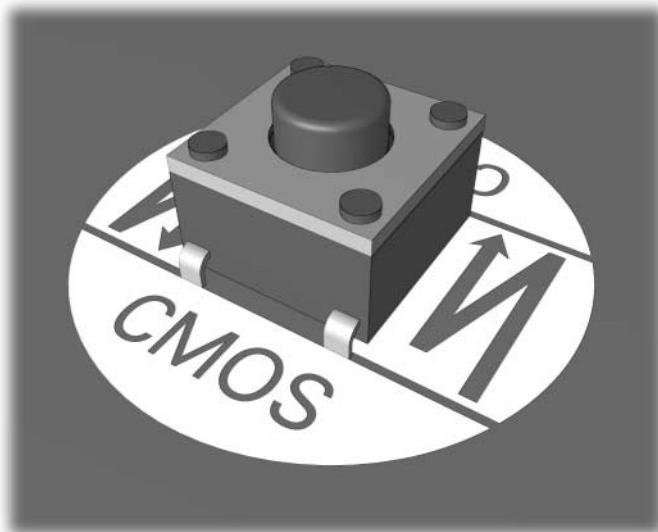
PRECAUCIÓN: La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos del ordenador o del equipo opcional. Antes de comenzar estos pasos, toque un objeto metálico que esté conectado a tierra para eliminar la electricidad estática de su cuerpo. Consulte la guía *Información de regulación y seguridad* para obtener más información.

3. Extraiga la cubierta del equipo o el panel de acceso.



PRECAUCIÓN: Si pulsa el botón CMOS, se restablecerán los valores de la CMOS predeterminados de fábrica y se borrará cualquier información personalizada incluidas las contraseñas, números del activo y parámetros especiales. Es importante realizar una copia de seguridad de la configuración de CMOS del ordenador antes de restablecerla por si se necesitan más adelante. La copia de seguridad se realiza fácilmente con Computer Setup. Consulte *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener información sobre copias de seguridad de la configuración de CMOS.

4. Ubique y mantenga pulsado el botón CMOS durante cinco segundos.



Botón CMOS

5. Vuelva a colocar la cubierta del equipo o el panel de acceso.



Para obtener ayuda sobre cómo localizar el botón CMOS y otros componentes de la placa del sistema, consulte el mapa de piezas ilustrado (IPM) para su sistema.

6. Vuelva a conectar los dispositivos externos.

7. Conecte y encienda el equipo.



Necesitará restablecer las contraseñas y cualquier valor especial del sistema, junto con la fecha y hora.

Consulte la publicación *Guía de gestión de equipos de sobremesa* para obtener más instrucciones sobre cómo restablecer las contraseñas. Para obtener más instrucciones sobre Computer Setup, consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)*.

Utilización de Computer Setup para restablecer la CMOS

Para restablecer la CMOS, primero debe acceder al menú de utilidades Computer Setup.

Cuando aparezca el mensaje Computer Setup en la esquina inferior derecha de la pantalla, pulse la tecla **F10**. Pulse **Enter** para omitir la pantalla de título, si procede.



Si no pulsa la tecla **F10** mientras se visualiza el indicador, deberá apagar el equipo y volverlo a encender para acceder a la utilidad.

En el menú Computer Setup Utilities (Utilidades de Computer Setup) puede elegir entre cinco encabezados: **File (Archivo)**, **Storage (Almacenamiento)**, **Security (Seguridad)**, **Power (Alimentación)** y **Advanced (Avanzado)**.

Para restablecer la CMOS a la configuración predeterminada de fábrica, primero establezca la hora y la fecha, y luego use las teclas de flecha o la tecla **Tab** para seleccionar **File (Archivo) > Set Defaults and Exit (Establecer valores predeterminados y salir)**. Esto restablece la configuración de software que incluye el orden de secuencia de arranque y otros valores de fábrica. Sin embargo, no forzará la detección de hardware.

Consulte la publicación *Guía de gestión de equipos de sobremesa* para obtener más instrucciones sobre cómo restablecer las contraseñas. Para obtener más instrucciones sobre Computer Setup, consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)*.

Sistema de protección de unidades (DPS)

El sistema de protección de unidades (DPS) es una herramienta de diagnóstico incorporada en las unidades de disco duro que están instaladas en determinados equipos. DPS está diseñado para ayudar a diagnosticar problemas que pueden requerir una sustitución de la unidad de disco duro no cubierta por la garantía.

Cuando se incorporan estos sistemas de protección, las unidades de disco duro instaladas se someten a prueba mediante DPS y se graba un registro permanente de información clave en la unidad. Cada vez que se ejecuta DPS, los resultados de la prueba se graban en la unidad de disco duro. El proveedor de servicios puede utilizar esta información para ayudar a diagnosticar las condiciones que le han llevado a ejecutar el software DPS.

La ejecución de DPS no afecta a los programas y datos almacenados en la unidad de disco duro. La prueba reside en el firmware de la unidad de disco duro y puede ejecutarse aunque el equipo no se vaya a arrancar con un sistema operativo. El tiempo necesario para ejecutar la prueba depende del tamaño de la unidad de disco duro y del fabricante; en la mayoría de los casos, la prueba tardará aproximadamente dos minutos por gigabyte.

Utilice DPS cuando sospeche que hay un problema en la unidad de disco duro. Si el equipo emite un mensaje de fallo inminente en la detección de la unidad de disco duro SMART, no es necesario ejecutar DPS; en su lugar, haga una copia de seguridad de la información de la unidad de disco duro y póngase en contacto con el servicio técnico para sustituir la unidad de disco duro.

Acceso a DPS mediante Diagnósticos para Windows

Para acceder a DPS a través de Diagnósticos para Windows, realice los pasos siguientes:

1. Encienda el equipo y seleccione **Mi PC > Panel de control > Diagnostics for Windows (Diagnósticos para Windows)**.

La pantalla de **diagnósticos** consta de cinco cabeceras: **Overview (Descripción general)**, **Test (Prueba)**, **Status (Estado)**, **Log (Registro)** y **Error**.

2. Seleccione **Test (Prueba) > Type of Test (Tipo de prueba)**.

Puede elegir entre tres pruebas: **Quick Test (Prueba rápida)**, **Complete Test (Prueba completa)** y **Custom Test (Prueba personalizada)**.

3. Seleccione **Custom Test (Prueba personalizada)**.

Puede elegir entre dos modos de prueba: **Interactive Mode (Modo interactivo)** y **Unattended Mode (Modo desasistido)**.

4. Seleccione **Interactive Test (Prueba interactiva) > Storage (Almacenamiento) > Hard Drives (Unidades de disco duro)**.

5. Seleccione las unidades específicas que desea someter a prueba y seleccione **> Drive Protection System Test (Prueba del sistema de protección de unidades) > Begin Testing (Iniciar la prueba)**.

Cuando la prueba haya finalizado, aparecerá uno de los tres mensajes siguientes para cada unidad sometida a prueba:

- Test Succeeded. Completion Code 0. (Prueba correcta. Código de finalización 0.)
- Test Aborted. Completion Code 1 or 2. (Prueba cancelada. Código de finalización 1 o 2.)
- Test Failed. Drive Replacement Recommended. Completion Code 3 or 14. (Prueba incorrecta. Se recomienda sustituir la unidad. Código de finalización 3 o 14.))

Si la prueba no es correcta, registre el código de finalización y notifíquelo al proveedor de servicios para que le ayude a diagnosticar el problema del equipo.

Acceso a DPS mediante Computer Setup

Si el equipo no se enciende correctamente, debe utilizar Computer Setup para acceder al programa DPS. Para acceder a DPS, realice los pasos siguientes:

1. Encienda o reinicie el equipo.
2. Cuando aparezca el indicador Computer Setup en la esquina inferior derecha de la pantalla, pulse la tecla **F10**.



Si no pulsa la tecla **F10** mientras se visualiza el indicador, deberá apagar el equipo y volverlo a encender para acceder a la utilidad.

En el menú Computer Setup Utilities (Utilidades de Computer Setup) puede elegir entre cinco encabezados: **File (Archivo)**, **Storage (Almacenamiento)**, **Security (Seguridad)**, **Power (Alimentación)** y **Advanced (Avanzado)**.

3. Seleccione **Storage (Almacenamiento) > IDE DPS Self-Test (Autoprueba DPS en IDE)**.

La pantalla mostrará una lista de las unidades de disco duro instaladas en el equipo que son compatibles con DPS.



Si no hay instalada ninguna unidad de disco duro compatible con DPS, la pantalla no mostrará la opción **IDE DPS Self-Test (Autoprueba DPS en IDE)**.

4. Seleccione la unidad de disco duro que desea someter a prueba y siga las indicaciones que aparecen en la pantalla para realizar el proceso de prueba.

Cuando la prueba haya finalizado, aparecerá uno de los tres mensajes siguientes:

- Test Succeeded. Completion Code 0. (Prueba correcta. Código de finalización 0.)
- Test Aborted. Completion Code 1 or 2. (Prueba cancelada. Código de finalización 1 o 2.)
- Test Failed. Drive Replacement Recommended. Completion Code 3 or 14. (Prueba incorrecta. Se recomienda sustituir la unidad. Código de finalización 3 o 14.))

Si la prueba no es correcta, registre el código de finalización y notifíquelo al proveedor de servicios para que le ayude a diagnosticar el problema del equipo.

Configuración de la salida de audio analógica/digital

Algunos equipos pueden tener una solución de audio integrada que admite altavoces estéreo externos analógicos o digitales. Estos sistemas son capaces de detectar automáticamente el tipo de altavoz y emitir la señal correcta. Para alternar manualmente entre la salida analógica, la salida digital y la detección automática, realice los procedimientos siguientes según el sistema operativo que utilice.



Si establece el **modo de salida** como digital, el altavoz interno y los altavoces analógicos externos dejarán de emitir sonido hasta que vuelva a seleccionar el modo analógico o de detección automática. Si establece el **modo de salida** como analógico, los altavoces digitales externos no funcionarán hasta que vuelva a seleccionar un modo de salida digital o de detección automática.

Microsoft Windows 98 y Microsoft Windows 2000

1. Haga clic en **Inicio > Configuración > Panel de control** y haga doble clic en el ícono **Sistema** para abrir el panel **Propiedades del sistema**.
2. Seleccione **Administrador de dispositivos** en el panel **Propiedades del sistema**.
3. Haga clic en el signo “+” que hay junto a la entrada **Dispositivos de sonido, vídeo y juegos** para expandirla.
4. Para Windows 98, vaya al paso 5. Para Windows 2000, vaya al paso 6.
5. En Windows 98, resalte el dispositivo de audio que desee y haga clic en **Propiedades** para abrir el panel de **propiedades** correspondiente. Vaya al paso 7.

6. En Windows 2000, haga doble clic en el dispositivo de audio que desee para abrir el panel de **propiedades** correspondiente.
7. En el área de configuración de la pestaña **Configuración**, establezca el valor que desee en el **modo de salida**.
8. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el panel de **propiedades**.
9. Cierre el panel **Propiedades del sistema**.
10. Cierre el **Panel de control**.

Microsoft Windows NT 4.0

1. Haga clic en **Iniciar > Configuración > Panel de control** y haga doble clic en el ícono **Multimedia** para abrir el panel **Propiedades de Multimedia**.
2. Seleccione la pestaña **Dispositivos** en la parte superior del panel.
3. Haga clic en el signo “+” que hay junto a la entrada **Dispositivos de audio** para expandirla.
4. Haga clic en el dispositivo de audio que desee para resaltarlo.
5. Haga clic en **Propiedades** para abrir el panel **Propiedades** y seleccione **Configuración**.
6. Establezca el valor que desee en el **modo de salida**.
7. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el panel de **propiedades**.
8. Cierre el panel **Propiedades de Multimedia**.
9. Cierre el **Panel de control**.

Microsoft Windows XP

1. Haga clic en **Inicio > Panel de control** y haga doble clic en el ícono **Dispositivos de sonido, audio y voz**.
2. Seleccione la pestaña **Hardware**.
3. Resalte el dispositivo de audio que desee.
4. Haga clic en **Propiedades** para abrir el panel de **propiedades del dispositivo**. Haga clic en la pestaña **Propiedades**.
5. Haga clic en el signo “+” que hay junto a la entrada **Dispositivos de audio** para expandirla.
6. Haga clic en el controlador que desee para resaltarla.
7. Haga clic en **Propiedades**.
8. Haga clic en **Configuración**.
9. Establezca el valor que desee en el **modo de salida**.
10. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el panel de **propiedades**.
11. Cierre el **Panel de control**.

Instalación de controladores SCSI para la instalación de Windows NT

La información incluida en este apéndice sólo es aplicable a las estaciones de trabajo.



La información siguiente **no** es aplicable si está terminando la configuración inicial del software preinstalado o si está restaurando la imagen preinstalada desde el CD *Compaq Restore (Restauración de Compaq)* o *Restore Plus! (Restauración Plus!)*.

Si su estación de trabajo tiene instalada una unidad de disco duro SCSI y está instalando Microsoft Windows NT desde un CD comercial de Microsoft Windows NT Workstation o directamente desde el CD Compaq Operating System (Sistema operativo de Compaq), debe realizar los pasos que se describen a continuación.

En un sistema secundario:

1. Vaya a la página Web siguiente:
<http://www.compaq.com/support/files/workstations/us/index.html>
2. En **Locate by computer (Localizar por equipo)**, seleccione el modelo de estación de trabajo y Microsoft Windows NT 4.0 y, a continuación, haga clic en **Go (Ir)**.
3. En **Storage (Almacenamiento)**, seleccione **Family Manager Set Drivers (Controladores Family Manager Set)** para su controlador SCSI específico. Visite la siguiente página Web si no está seguro de cuál es el controlador incluido con su sistema:
<http://www.compaq.com/products/quickspecs/productbulletin.html>
4. Descargue Softpaq en un directorio temporal y ejecútelo para crear un disquete con los controladores SCSI necesarios.

En el sistema principal:

1. Inserte el CD del sistema operativo en la unidad de CD-ROM y arranque el sistema.
2. Cuando aparezca el mensaje “Setup is inspecting your computer’s hardware configuration” (El proceso de instalación está comprobando la configuración del hardware de su equipo), pulse la tecla **F6**. El sistema le solicitará los controladores SCSI.
3. Inserte el disquete que contiene los controladores. Cuando se le solicite, seleccione **S** en la lista para especificar un dispositivo adicional.
4. Seleccione **Other (Otros)** en la lista. Cuando se le solicite, seleccione su Controlador SCSI.
5. Pulse la tecla **Enter** para continuar la instalación.

Cuando haya instalado los controladores, instale Windows NT en la unidad de disco duro SCSI. No olvide instalar el paquete de servicio más reciente.



Para obtener más información, visite:

<http://www.compaq.com/support/workstations>

Haga clic en el modelo de su estación de trabajo y lea los consejos para el cliente relacionados con el tema que le interesa.

Índice

A

Atención al cliente 2–44

B

batería del RTC A–3

batería, reloj de tiempo real 2–5

botón CMOS B–1, B–3

C

CMOS

borrado y restablecimiento B–3

copia de seguridad B–1

códigos de error A–1

códigos de error de procesador A–5, A–11

configuración de los puentes 2–17

consejos útiles 2–2

contraseña

arranque B–1

borrar B–1

características B–1

configuración B–1

restablecimiento del puente B–2

contraseña de arranque B–1

contraseña de configuración B–1

contraseña de seguridad B–1

controladores SCSI, instalación E–1

D

Diagnósticos para Windows

barra de herramientas 1–6

barra de menús 1–5

descripción general 1–1

detección 1–2

ejecutar pruebas 1–7

instalación 1–3

E

equipo

detenerse 2–7

no se enciende 2–8

F

fallo del Controlador de disco A–14

fuente de alimentación 2–9

Full Boot (arranque completo) 2–1

función de activación remota 2–32

I

indicadores luminosos 2–6, 2–9, 2–10, 2–38

alimentación intermitente A–19, A–20

alimentación y disco duro, parpadear

A–20

Bloq Despl, parpadear A–18

Bloq Num, parpadear A–18

parpadeo de Bloq Mayús A–17

parpadeo de Bloq Mayús, Bloq Num y

Bloq Despl A–17

M

memoria

códigos de error A–3, A–4

solución de problemas 2–37

memoria Rambus 2–38

monitor

caracteres tenues 2–22

comprobar conexiones 2–3

imagen de vídeo borrosa 2–22

pantalla en blanco. 2–20

temperatura demasiado elevada 2–23

O

opciones de arranque

- Full Boot (arranque completo) 2–1
Quick Boot (arranque rápido) 2–1
- P**
pantalla en blanco 2–20
placa del sistema, códigos de error A–2
POST
 mensajes de error A–1
 modos 2–1
problemas
 CD-ROM y DVD 2–40
 de sonido 2–23
 disquete 2–11
 fuente de alimentación 2–8
 generales 2–4
 impresora 2–26
 instalar hardware 2–30
 memoria 2–37
 menor 2–2
 pantalla 2–20
 ratón 2–29
 red 2–32
 SCSI 2–39
 software 2–42
 teclado 2–28
 unidad disco duro 2–16
 unidades ópticas 2–40
problemas con el ratón 2–28
problemas de CD-ROM o DVD 2–40
Problemas de impresión. 2–26
problemas de la unidad óptica 2–40
problemas de red 2–32
problemas de software 2–42
problemas de sonido 2–23
problemas generales 2–4
puerto de juego A–12
puerto de unidad de disquete A–10
puerto MIDI A–12
puerto paralelo A–7
- Q**
Quick Boot (arranque rápido) 2–1
- R**
Remote Diagnostics Enabling Agent
 descripción general 1–12
 ejecutar 1–13
 instalación 1–13
restablecimiento
 de la CMOS B–1
 del puente de contraseña B–1
- S**
salida de audio D–1
SCSI
 instalación de controladores E–1
 problemas de dispositivo 2–39
serie, puerto A–11
Sistema de protección de unidades (DPS)
 acceder C–2
 descripción general C–1
software, protección y restauración 1–14
- T**
teclado
 código de error A–6
 prueba 2–2
 solución de problemas 2–28
- U**
unidad de disco duro SMART A–13
Utilidad Registro de configuración
 descripción general 1–10
 ejecutar 1–11
 instalación 1–10
- V**
visualizar la fecha y la hora 2–5
- Z**
zócalos RIMM 2–37